

PENGARUH PENERAPAN INOVASI LAYANAN POJOK BRAILLE TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA PERPUSTAKAAN

(Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

ANGRAINI AYU WULANDARI
NIM. 145030100111102



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018

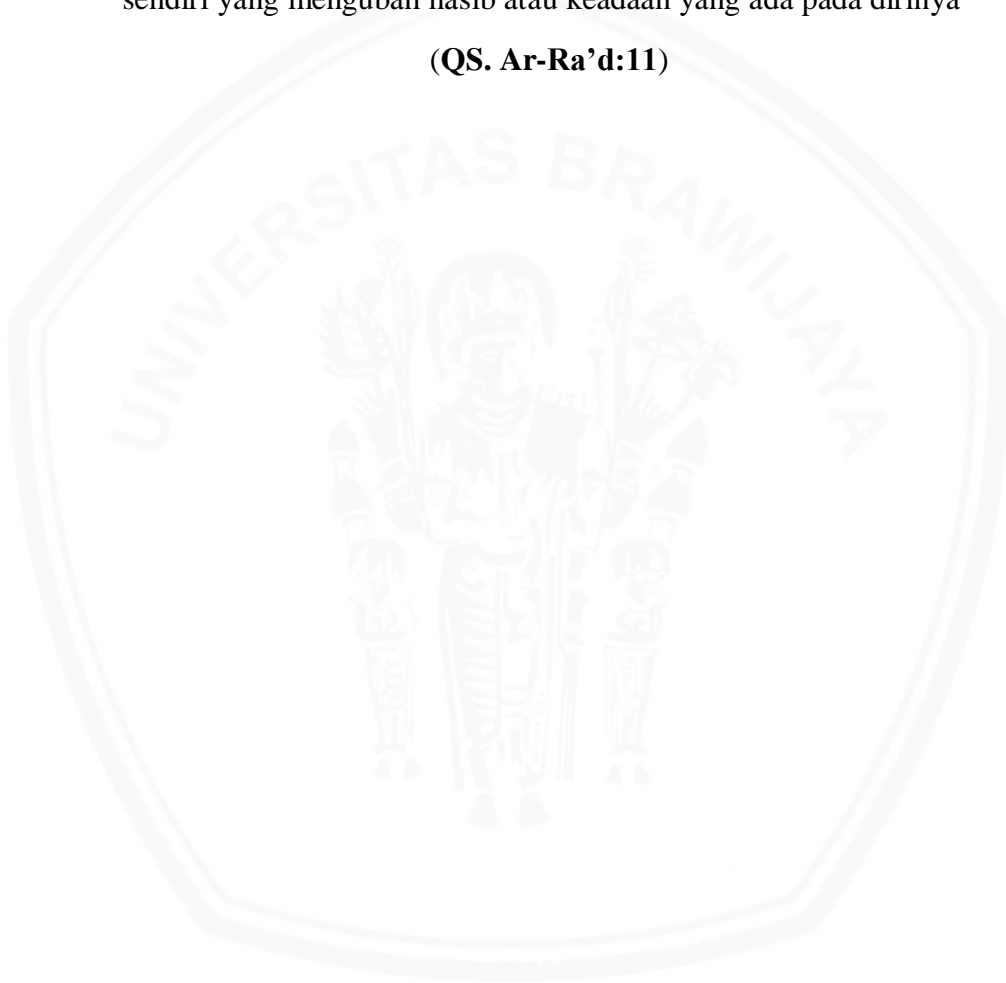
MOTTO

بِأَنفُسِهِمْ مَا يُغَيِّرُوا حَتَّىٰ يَقُومَ مَا يُغَيِّرُ لَا إِلَهَ إِلَّا

“Indeed Allah will not change the condition of a people until they change what is in themselves”

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai kaum itu sendiri yang mengubah nasib atau keadaan yang ada pada dirinya”

(QS. Ar-Ra’d:11)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille
Terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan
(Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip
Daerah Kota Malang)

Disusun oleh : Angraini Ayu Wulandari

NIM : 145030100111102

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -

Malang, 23 April 2018

Anggota Komisi Pembimbing,



Niken Lastiti V.A., S.AP, M.AP
NIP. 19810210 2005 01 2 002

Ketua Komisi Pembimbing,



Trisnawati, S.Sos., M.AP
NIP. 19800307 200801 2 012

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 24 April 2018

Mahasiswa



Nama : Angraini Ayu Wulandari

NIM : 145030100111102

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

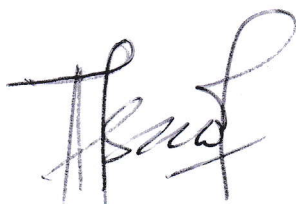
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 15 Mei 2018
Waktu : 10.00 - 11.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Angraini Ayu Wulandari
Judul : Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Trisnawati, S.Sos., M.AP
NIP. 19800307 200801 2 012

Anggota



Niken Lastiti V.A., S.AP., M.AP
NIP. 19810210 2005 01 2 002

Anggota



Dr. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 002

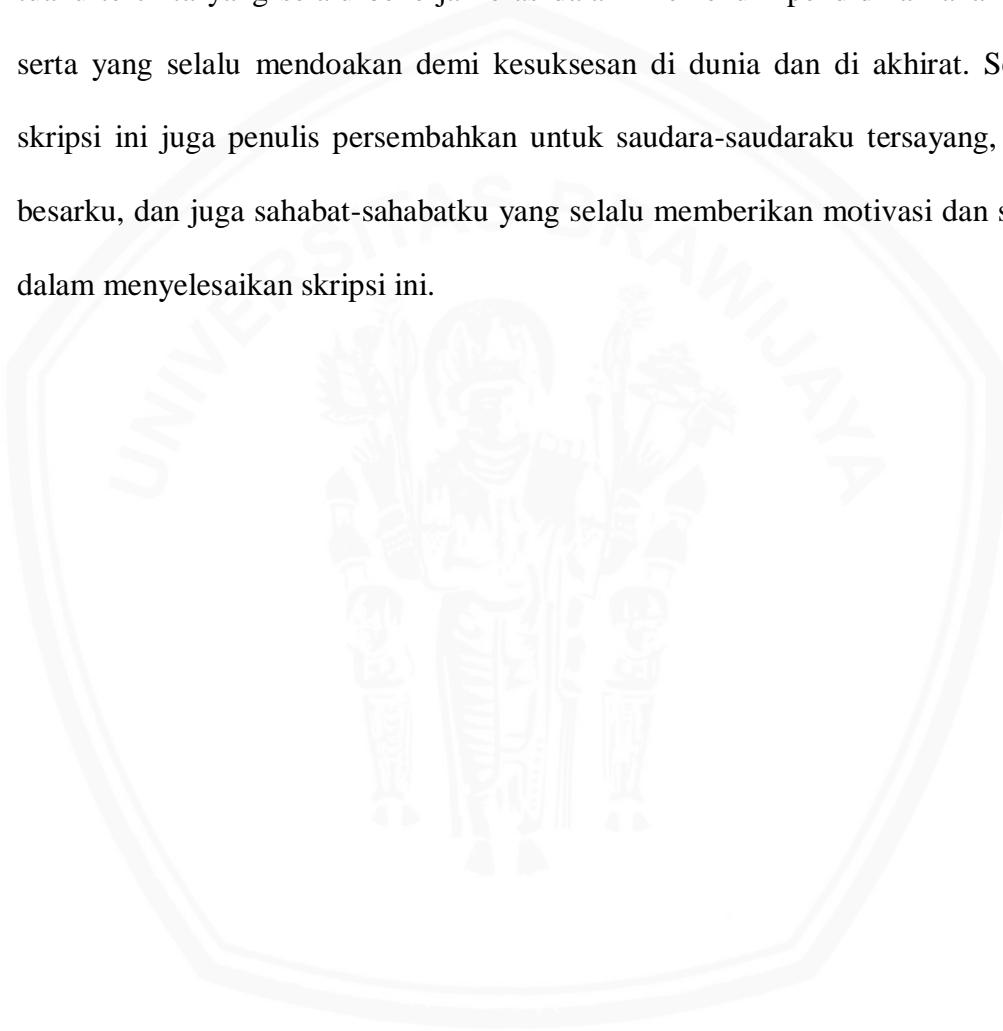
Anggota



Andhyka Muttagin, S.AP., M.PA
NIP. 850421 03 1 1 0127

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang tuaku tercinta yang selalu bekerja keras dalam memenuhi pendidikan anak-anaknya serta yang selalu mendoakan demi kesuksesan di dunia dan di akhirat. Selain itu, skripsi ini juga penulis persembahkan untuk saudara-saudaraku tersayang, keluarga besarku, dan juga sahabat-sahabatku yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.



Angraini Ayu Wulandari, 2018. **Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Trisnawati, S.Sos., M.AP dan Niken Lastiti V.A., S.AP, M.AP. 179 halaman + xviii

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada permasalahan penyediaan fasilitas publik yang belum aksesibel bagi penyandang disabilitas. Padahal fasilitas publik bagi para penyandang disabilitas merupakan kebutuhan primer yang perlu mendapat perhatian dari berbagai kalangan, terutama dari pemerintah. Menanggapi hal tersebut, maka Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang berusaha untuk memberikan pelayanan terbaiknya melalui sebuah inovasi yang mampu meningkatkan kualitas layanan dan kinerja perpustakaan dengan disesuaikan kebutuhan para penyandang disabilitas, khususnya netra yaitu melalui Layanan Pojok Braille. Layanan Pojok Braille merupakan pioneer inovasi dalam rangka memberikan kesetaraan (*spirit equality*) bagi para penyandang disabilitas netra untuk memperoleh haknya dibidang literasi dan pendidikan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 33 orang pelajar dari Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang yang rutin dan sudah memiliki jadwal kunjungan untuk menggunakan Layanan Pojok Braille serta 3 orang pustakawan yang bertugas pada Layanan Pojok Braille. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 5,393 dengan $p\text{-valuer}$ 0,000. Variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 3,207 dengan $p\text{-valuer}$ 0,003. Variabel Kualitas Layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 2,868 dengan $p\text{-valuer}$ 0,007.

Kata Kunci: Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille, Kualitas Layanan, Kinerja Perpustakaan

Angraini Ayu Wulandari, 2018. The Effect of The Application of Braille Corner Service Innovation Toward Service Quality and Library Performance (Study on Department of Public Library and Regional Archives of Malang). Undergraduate Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecturer : Trisnawati, S.Sos., M.AP and Niken Lastiti V.A., S.AP, M.AP. 179 pages + xviii

SUMMARY

This study aims to determine the effect of The Application Of Braille Corner Service Innovation toward Service Quality and Library Performance in the Department of Public Library and Regional Archives of Malang. The background of this research based on the problem of providing public facilities that is not yet accessible for persons with disabilities. Whereas public facilities for persons with disabilities are primary needs that need attention from various circles, especially from the Government. Responding to this matter, the Government of Malang through the Department of Public Library and Regional Archives of Malang strives to provide the best service through an innovation that can improve the service quality and library performance to suit the needs of person with disabilities, especially blind through Braille Corner Service. Braille Corner Service is a pioneer of innovation in order to provide equality for persons with disabilities to get their rights in the field of literacy and education.

Research method that be used in this research is quantitative with explanatory research type. Total sample that be used consisted of 33 students from Social Rehabilitation of Bina Netra (RSBN) Malang which is routine and already had schedule of visits to use Braille Corner Service and 3 librarians who served on Braille Corner Service. Analysis of the data that be used is descriptive statistics and path analysis. The results of this study indicate that variable The Application Of Braille Corner Service Innovation indicate that there is significant influence toward Service Quality. This is shown by the t_{count} of 5,393 with p -valuer 0,000. Variable The Application Of Braille Corner Service Innovation indicate that there is significant influence toward Library Performance. This is shown by the t_{count} of 3,207 with p -valuer 0,003. Variable Service Quality indicate that there is significant influence toward Library Performance. This is shown by the t_{count} of 2,868 with p -valuer 0,007.

Keywords: The Application Of Braille Corner Service Innovation, Service Quality, Library Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Orang tua penulis, Bapak Sriyono dan Ibu Ulfa Mafulah yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Fadillah Amin, Dr., M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

5. Ibu Trisnawati, S.Sos., M.AP dan Ibu Niken Lastiti V.A., S.AP, M.AP selaku dosen pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Staf Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung
8. Staf Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur UPT. Rehabilitasi Sosial Bina Netra yang telah membantu serta mendampingi penulis dalam melakukan pengambilan data kuesioner
9. Saudaraku tercinta yaitu Andika Setiawan, Aditya Ulfiana Kusumardhani dan Aryo Satriyo Nugroho yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Sahabat serta teman-teman Administrasi Publik 2014 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 24 April 2018

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Kontribusi Penelitian	17
E. Sistematika Pembahasan	18
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	20
B. Administrasi Publik	22
1. Konsep dan Pengertian Administrasi Publik	22
2. Perkembangan Paradigma Administrasi Publik	24
C. Inovasi Sektor Publik	29
1. Definisi Inovasi Sektor Publik	29
2. Tipologi Inovasi	30
3. Difusi Inovasi	32
4. Atribut Inovasi	34
5. Proses Pengambilan Keputusan Inovasi	36
6. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi	37
a. Faktor Pendukung	37
b. Faktor Penghambat	38
D. Perpustakaan	41
1. Definisi Perpustakaan	41
2. Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan	41
3. Jenis-Jenis Perpustakaan	43
4. Perpustakaan Umum	44
5. Tujuan Perpustakaan Umum	45
E. Penyandang Disabilitas	45

1. Definisi Penyandang Disabilitas	45
2. Jenis Penyandang Disabilitas	47
F. Pelayanan Publik	49
1. Definisi Pelayanan Publik	49
2. Kualitas Layanan	51
G. Kinerja Organisasi	56
1. Konsep Kinerja Organisasi	56
2. Pengukuran Kinerja Organisasi	57
3. Indikator Kinerja Organisasi	58
4. Kinerja Perpustakaan	60
5. Tujuan Indikator Kinerja Perpustakaan	62
6. Komponen Kinerja Perpustakaan yang Diukur	63
7. Hasil Pemilihan Indikator Kinerja Perpustakaan	66
H. Hubungan Antar Variabel	67
1. Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille dan Kualitas Layanan	67
2. Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille dan Kinerja Perpustakaan	68
3. Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan	70
I. Model Konsep dan Hipotesis	71
1. Model Konsep	71
2. Model Hipotesis	72

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	74
B. Lokasi Penelitian	74
C. Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran	75
1. Variabel	75
2. Definisi Operasional	75
3. Skala Pengukuran	85
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	86
1. Populasi	86
2. Sampel	87
3. Teknik Pengambilan Sampel	87
E. Teknik Pengumpulan Data	88
1. Sumber Data	88
2. Pengumpulan Data	88
F. Uji Instrumen Penelitian	89
1. Uji Validitas	90
2. Uji Reliabilitas	91
G. Hasil Uji Instrumen Penelitian	92
1. Uji Validitas	92
2. Uji Reliabilitas	94
H. Teknik Analisis Data	94
1. Analisis Deskriptif	94
2. Uji Asumsi Klasik	95

a. Uji Normalitas	95
b. Uji Linieritas	95
3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	96

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	100
1. Sejarah Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	100
2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	100
3. Tujuan dan Sasaran Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	101
4. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	102
5. Jenis Layanan Perpustakaan	104
6. Inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	106
a. Gambaran Umum Inovasi Layanan Pojok Braille	106
b. Keunikan Inovasi Layanan Pojok Braille	107
c. Fasilitas Layanan Pojok Braille	109
d. Kondisi Sebelum dan Sesudah Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille	113
e. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille	114
f. Rekomendasi Perbaikan Layanan Pojok Braille	116
B. Penyajian data	117
1. Gambaran Umum Responden	117
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	123
a. Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X)	124
b. Kualitas Layanan (Y_1)	131
c. Kinerja Perpustakaan (Y_2)	140
3. Uji Asumsi Klasik	149
a. Uji Normalitas	149
b. Uji Linieritas	150
4. Pengujian Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	151
a. Penyajian Sub-Struktur 1	152
b. Penyajian Sub-Struktur 2	153
c. Penyajian Sub-Struktur 3	155
d. Diagram Hasil Analisis Jalur	157
e. Hasil Pengujian Analisis Jalur	158
1) Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	158
2) Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	158
3) Pengaruh Total (<i>Total Effect</i>)	159
4) Koefisien Determinasi (R^2)	160
5. Pembahasan Hasil Penelitian	161
a. Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille	

(X) Terhadap Kualitas Layanan (Y_1)	161
b. Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X) Terhadap Kinerja Perpustakaan	163
c. Pengaruh Kualitas Layanan (Y_1) Terhadap Kinerja Perpustakaan (Y_2).....	167

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	170
B. Saran.....	173

DAFTAR PUSTAKA.....	176
----------------------------	------------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Data Penyandang Disabilitas di Kota Malang Hasil Assestment Tahun 2016	7
2.	Data Jumlah Pengunjung Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Tahun 2017	11
3.	PenelitianTerdahulu	20
4.	Komponen Kinerja Perpustakaan yang Diukur	63
5.	Hasil Pemilihan Indikator Kinerja Perpustakaan	66
6.	Definisi Operasional Hasil Pemilihan Indikator Kinerja Perpustakaan	80
7.	Pengukuran Variabel Penelitian.....	82
8.	Penentuan Skor Jawaban Responden	86
9.	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas.....	92
10.	Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas	94
11.	Struktur Kepegawaian Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	103
12.	Jenis-Jenis Layanan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	104
13.	Data Jumlah Sarana dan Prasarana Layanan Pojok Braille Tahun 2017	110
14.	Data Jumlah Koleksi Layanan Pojok Braille	111
15.	Data Jumlah Pengunjung Layanan Pojok Braille Tahun 2017	113
16.	Kondisi Sebelum dan Sesudah Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille	114
17.	Frekuensi Usia Responden	118
18.	Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	119
19.	Frekuensi Pekerjaan/Profesi Responden	120
20.	Frekuensi Jenjang Pendidikan Terakhir Responden	121
21.	Frekuensi Intensitas Penggunaan Layanan Pojok Braille	122
22.	Kriteria Skor Skala Interval	124
23.	Distribusi Frekuensi Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille.....	124

24.	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan	131
25.	Distribusi Frekuensi Kinerja Perpustakaan	140
26.	Hasil Uji Linieritas	150
27.	Hasil Uji Koefisien Jalur Sub-Struktur 1.....	152
28.	Hasil Uji Koefisien Jalur Sub-Struktur 2.....	154
29.	Hasil Uji Koefisien Jalur Sub-Struktur 3.....	156



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Grafik Dinamika Jumlah Laporan Pengaduan Per Tahun.....	3
2.	Grafik Dampak Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Jumlah Pengunjung Disabilitas Netra	12
3.	Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	32
4.	Faktor Penghambat Inovasi.	39
5.	Model Konsep.....	72
6.	Model Hipotesis	73
7.	Model Diagram Jalur	98
8.	Persamaan Struktural (Sub-Struktur 1)	99
9.	Persamaan Struktural (Sub-Struktur 2 dan 3).....	99
10.	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	102
11.	Diagram Usia Responden.....	118
12.	Diagram Jenis Kelamin Responden	119
13.	Diagram Pekerjaan/Profesi Responden.....	120
14.	Diagram Jenjang Pendidikan Terakhir Responden.....	121
15.	Diagram Intensitas Penggunaan Layanan Pojok Braille	123
16.	Hasil Uji Normalitas Data	149
17.	Kerangka Hubungan Sub-Struktur Analisis Jalur.....	151
18.	Diagram Hasil Analisis Jalur	157

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberlangsungan hidup suatu organisasi sangat bergantung pada seberapa responsif organisasi tersebut dalam menghadapi tantangan yang ada. Karena pada era globalisasi seperti sekarang ini, tidak dapat dipungkiri telah membawa dampak ke dalam kehidupan organisasi yang dituntut untuk serba efisien dan efektif. Untuk mewujudkan hal tersebut, tentu saja dibutuhkan pemanfaatan terhadap perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat. Menurut Kresdiana (2013:39), teknologi informasi adalah istilah umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, berkomunikasi, dan/atau menyebarkan informasi. Pemanfaatan teknologi informasi diperlukan karena pada saat yang bersamaan ilmu pengetahuan juga berkembang sehingga mendorong semakin besarnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan khususnya yang diberikan oleh sektor publik. Oleh karena pemilik kepentingan yang sebenarnya adalah masyarakat, maka administrator publik sudah seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Hal tersebut sesuai dengan perspektif NPS (*New Public Service*) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt dalam Suaedi & Wardiyanto (2010:43) yaitu *a set of idea about the role of public administration in the governance system that place public service, democratic governance, and civic engagement at the center*. Dari pandangan tersebut dapat diartikan bahwa

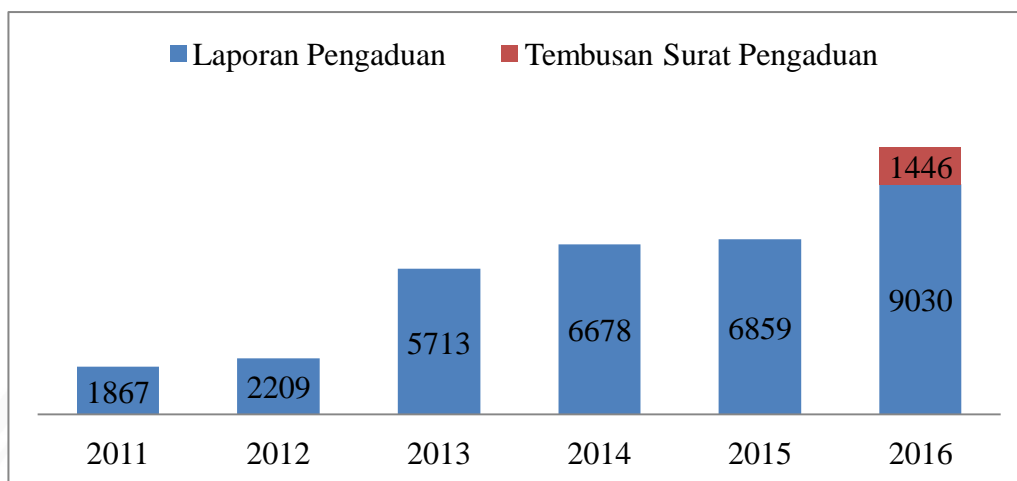
nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan pelayanan kepentingan publik merupakan hal yang sangat diperlukan dalam konteks administrasi publik. Perspektif NPS menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan negara yang demokratis. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu bentuk organisasi yang digunakan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik adalah organisasi birokrasi. Pada era reformasi sekarang ini, organisasi birokrasi dituntut untuk mampu merubah sikap dan pola pikirnya dalam memberikan pelayanan publik sehingga mampu mengakomodasikan kebutuhan masyarakat secara optimal. Namun, pada kenyataannya organisasi birokrasi kurang mampu dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut senada dengan pendapat Mohammad dalam Hardiyansyah (2011:86) yang menyatakan bahwa:

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Pemberian pelayanan publik di Indonesia sampai saat ini belum terealisasi secara optimal. Hal tersebut dapat diketahui dari dinamika laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin tinggi.

Berikut ini disajikan mengenai data laporan pengaduan masyarakat yang dihimpun oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Dinamika Jumlah Laporan dari tahun 2011 sampai 2016:



Gambar 1. Grafik Dinamika Jumlah Laporan Pengaduan Per Tahun

Sumber: <http://ombudsman.go.id/index.php/publikasi/laporan.html>

Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah pengaduan masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik yang mereka terima semakin meningkat. Diperoleh dari sumber yang sama, hal tersebut disebabkan karena adanya dugaan maladministrasi yang terdiri dari 2.818 kasus laporan penundaan berlarut, 1.375 laporan tidak memberikan pelayanan, 960 laporan penyalahgunaan wewenang, 475 tidak patut, 60 laporan berpihak, 1.586 laporan penyimpangan prosedur, 972 laporan tidak kompeten, 583 laporan permintaan imbalan seperti uang/jasa, 135 laporan diskriminasi, dan 66 laporan konflik kepentingan.

Meninjau dari data dugaan maladministrasi tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat 135 laporan mengenai diskriminasi. Diskriminasi tersebut muncul dikarenakan banyak aparat birokrasi yang mengambil

keputusan ke arah penyeragaman serta mengabaikan prinsip pemerataan yang berkeadilan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat tercermin dari banyaknya pemerintah daerah yang kurang memperhatikan kualitas layanan bagi para penyandang disabilitas. Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dalam pemberian pelayanan publik menurut Kristyan Dwijosusilo dalam Aziz (2014:134) dikarenakan penyandang disabilitas dianggap tidak banyak memberikan keuntungan bagi pemerintah, bahkan sebaliknya menjadi beban.

Pemenuhan kebutuhan disabilitas utamanya pelayanan publik merupakan permasalahan sosial yang perlu mendapatkan perhatian serius dari para pemangku kepentingan. Berdasarkan data yang dihimpun dari hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) oleh Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2012, tercatat bahwa jumlah penyandang disabilitas di Indonesia adalah 6.008.661 orang atau 2,45% dari jumlah penduduk di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan angka yang tidak sedikit bila dibandingkan dengan ketersediaan fasilitas pelayanan publik. Meskipun telah ada peraturan perundang-undangan yang membahas mengenai penyandang disabilitas akan tetapi peraturan tersebut tidak didukung oleh penyediaan sarana dan prasarana yang ramah difabel. Menurut Aziz (2014:47) secara realitas maupun survei penelitian menunjukkan bahwa kurang dari 10% penyandang disabilitas yang dapat dengan leluasa mengakses pelayanan publik, itupun hanya terbatas bagi mereka yang tinggal di perkotaan.

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (2) menyebutkan bahwa, setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk

memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Dari pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa penyandang disabilitas juga merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki kewajiban dan hak yang sama dengan masyarakat lainnya. Selain itu, dijelaskan pula dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 pasal 19 tentang Penyandang Disabilitas bahwa:

Penyandang disabilitas mempunyai hak pelayanan publik yang meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka pemerintah perlu memperhatikan para penyandang disabilitas dengan cara memberikan aksesibilitas terhadap penggunaan fasilitas publik. Fasilitas publik bagi para penyandang disabilitas merupakan kebutuhan primer yang perlu mendapat perhatian dari berbagai kalangan, terutama dari pemerintah. Hal tersebut dikarenakan pemerintah telah dipilih oleh rakyat dan ditugaskan untuk mengemban amanah dalam memenuhi hak-hak rakyat tidak terkecuali bagi para penyandang disabilitas.

Menanggapi banyaknya stigma negatif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik, maka menurut Muluk (2008:44) dibutuhkan suatu inovasi atau perubahan menuju hal-hal baru yang diharapkan mampu memberikan perbaikan, baik dari sisi pengembangan sarana dan prasarana maupun dari sisi proses pemberian pelayanan publik. Hal serupa juga dituangkan dalam Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman

Inovasi Layanan Publik yang menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik tersebut dapat diterapkan mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah agar masing-masing daerah memiliki keunggulan kompetitif dan mampu bersaing dengan daerah lainnya.

Berkaitan dengan penerapan inovasi di lingkup pemerintah daerah, Pemerintah Kota Malang telah melakukan terobosan dengan menerapkan berbagai inovasi di bidang pelayanan publik, salah satunya di bidang perpustakaan. Perpustakaan merupakan instansi yang bergerak di bidang informasi dan sudah selayaknya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rifai (2016:24) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa pertimbangan perlunya perpustakaan memanfaatkan teknologi informasi, yaitu:

1. tuntutan terhadap kuantitas dan pelayanan perpustakaan;
2. tuntutan terhadap penggunaan koleksi bersama;
3. kebutuhan untuk mengefektifkan sumber daya manusia;
4. tuntutan terhadap efisiensi waktu;
5. keragaman informasi yang dikelola.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 5 ayat 3 tentang Perpustakaan dijelaskan bahwa masyarakat yang memiliki cacat dan/atau kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial berhak memperoleh layanan perpustakaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasan masing-masing. Meninjau dari pasal tersebut, dapat diketahui

bahwa perlu adanya peningkatan kualitas layanan dan kinerja perpustakaan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat khususnya bagi para penyandang disabilitas. Hal tersebut diperlukan karena semakin banyaknya jumlah penyandang disabilitas di Kota Malang. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil *asssestment* Dinas Sosial pada tahun 2017 terhadap jumlah penyandang disabilitas di Kota Malang pada tahun 2016, total jumlah penyandang disabilitas di Kota Malang adalah 605 orang yang tersebar di 5 kecamatan. Adapun penyajian datanya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Data Penyandang Disabilitas di Kota Malang Hasil Assestment Tahun 2016

Kecamatan	Tuna Netra	Tuna Rungu	Tuna Grahita	Tuna Daksa	Psiko-Sosial	Epilepsi	Tuna Ganda	Total
Blimbing	4	17	31	27	6	5	30	120
Kedung Kandang	7	23	51	28	3	2	24	138
Klojen	4	7	16	8	2	0	23	60
Lowokwaru	19	12	31	21	5	2	28	118
Sukun	44	9	31	33	7	1	44	169
Total								605

Sumber: Data diolah dari Dinas Sosial Kota Malang, 2017.

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah penyandang disabilitas di Kota Malang tergolong tidak sedikit. Menanggapi hal tersebut, maka Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang berusaha untuk memberikan pelayanan terbaiknya melalui sebuah inovasi yang ditujukan bagi penyandang disabilitas, khususnya bagi penyandang disabilitas netra yaitu Layanan Pojok Braille. Alasan

pemerintah menerapkan inovasi bagi penyandang disabilitas netra khususnya dalam lingkup perpustakaan umum karena terdapat beberapa permasalahan yang muncul dalam memenuhi hak bagi penyandang disabilitas netra. Menurut Pustakawan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang permasalahan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. belum adanya perpustakaan umum yang memberikan pelayanan ramah disabilitas netra pada 38 Perpustakaan Umum Tingkat Kabupaten/Kota di Jawa Timur;
2. terbatasnya jumlah variasi buku braille yang tersedia karena tidak dijual bebas;
3. belum tersedianya layanan perpustakaan bagi disabilitas netra berbasis teknologi informasi;
4. belum adanya layanan perpustakaan inklusif guna menumbuhkan rasa percaya diri bagi disabilitas netra.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka kehadiran Layanan Pojok Braille merupakan pioneer dan inovator dalam rangka memberikan kesetaraan (*spirit equality*) bagi para penyandang disabilitas netra untuk memperoleh haknya dibidang literasi dan pendidikan. Inovasi Layanan Pojok Braille yang digagas pada awal tahun 2013 dan baru dapat diterapkan pada 22 Mei 2015 merupakan kolaborasi ide dan studi dari pustakawan sebagai staf fungsional dan kepala perpustakaan sebagai pembina. Sebagai inovasi yang baru berjalan kurang lebih dua tahun, keberadaan Layanan Pojok Braille memberikan tantangan bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam menyebarkan inovasi tersebut kepada masyarakat khususnya kepada para penyandang disabilitas netra. Oleh karena itu, untuk meminimalisir tantangan yang dihasilkan dari penerapan inovasi Layanan Pojok Braille maka

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang perlu melakukan difusi inovasi.

Difusi inovasi atau yang disebut juga dengan penyebaran inovasi merupakan hal yang penting dalam penerapan inovasi, karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam menerapkan inovasi sangat bergantung pada keberhasilan melakukan difusi inovasi. Menurut Rogers dalam Dhewanto et al. (2014:118) difusi adalah proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu diantara para anggota suatu sistem sosial. Difusi inovasi yang dilakukan melalui sarana komunikasi dilakukan agar inovasi tersebut dapat diketahui dan diterima oleh para anggota sistem sosial yang terlibat.

Berkaitan dengan penerapan inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, proses penyebaran inovasi dilakukan untuk mempromosikan keberadaan layanan yang memang dikhususkan bagi penyandang disabilitas netra tersebut kepada suatu sistem sosial sehingga nantinya individu atau kelompok yang terdapat dalam sistem sosial tersebut dapat mengadopsi atau menerima inovasi yang telah diterapkan oleh instansi terkait. Hal tersebut senada dengan pendapat Rogers dan Shoemaker dalam Pramudita (2011:36) yang menyatakan bahwa usaha promosi yang dilakukan dalam menyebarkan inovasi akan mempengaruhi kecepatan adopsi. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa proses difusi atau penyebaran inovasi juga mempengaruhi tingkat kecepatan masyarakat khususnya pengguna Layanan Pojok Braille dalam mengadopsi

atau menerima inovasi. Penerimaan terhadap inovasi Layanan Pojok Braille diperlukan karena inovasi tersebut merupakan wujud perhatian Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam menyediakan infrastruktur ramah difabel bagi penyandang disabilitas netra.

Pada penerapannya, Layanan Pojok Braille telah didukung oleh sistem layanan terpadu berbasis teknologi informasi yang memiliki teknologi *screen reader* dan *talking book* sehingga memungkinkan penyandang disabilitas netra untuk dapat membaca dan mengakses informasi, selain itu layanan ini juga ditunjang oleh kondisi perpustakaan yang memberikan aksesibilitas bagi pemustaka berkebutuhan khusus. Sebagai perpustakaan yang berkomitmen menyediakan layanan yang berkualitas, maka penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas merupakan hal yang wajib dipenuhi. Hal tersebut sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 pasal 90 ayat (1) tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas yang menyatakan bahwa penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang disabilitas agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat. Oleh karena itu, penyediaan aksesibilitas dalam lingkup perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pemustaka penyandang disabilitas agar mereka tidak merasa termarginalkan dalam pemanfaatan fasilitas publik.

Selain menyediakan aksesibilitas untuk pemustaka berkebutuhan khusus, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang juga terus berusaha untuk meningkatkan jumlah pengunjung secara berkala khususnya

setelah diterapkannya inovasi Layanan Pojok Braille. Berikut ini merupakan hasil perbandingan jumlah pengunjung sebelum adanya Layanan Pojok Braille dan sesudah diterapkannya inovasi tersebut:

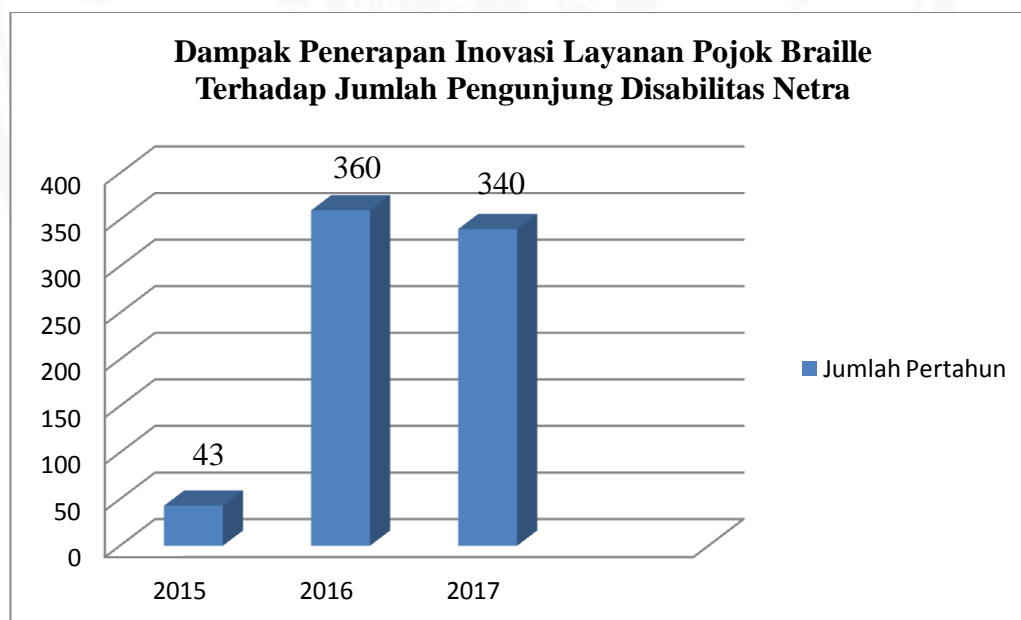
Tabel 2. Data Jumlah Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang Tahun 2017

Bulan	Jumlah Pengunjung	Persentase Kenaikan (%)
Januari	21.043	-
Pebruari	22.157	5,29 %
Maret	25.044	13,03 %
April	22.034	-12,02 %
Mei	19.998	-9,24 %
Juni	9.483	-52,58 %
Juli	13.977	47,39 %
Agustus	17.272	23,57 %
September	21.499	24,47 %
Oktober	28.514	32,63 %
Nopember	24.065	-15,60 %
Desember	19.793	-17,75 %
Total	244.879	39,20 %

Sumber: Data diolah dari Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah pengunjung Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang cenderung tidak stabil. Kondisi ini mengindikasikan bahwa belum terdapat

peningkatan terhadap kualitas layanan yang diberikan sehingga belum mampu meningkatkan kepuasan pengguna ketika menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pihak perpustakaan. Namun, setelah diterapkannya inovasi Layanan Pojok Braille jumlah pengunjung Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang semakin meningkat, hal tersebut dikarenakan pemustaka tidak hanya berasal dari segmen masyarakat umum saja akan tetapi juga dari pemustaka berkebutuhan khusus yaitu penyandang disabilitas netra. Berikut ini disajikan data mengenai dampak yang dihasilkan dari diterapkannya inovasi Layanan Pojok Braille terhadap jumlah kunjungan penyandang disabilitas netra ke Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang:



Gambar 2. Grafik Dampak Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Jumlah Pengunjung Disabilitas Netra

Sumber: Data diolah dari Pustakawan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, 2017.

Pada suatu organisasi, untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dicapai, maka diperlukan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan cara untuk mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah disepakati bersama. Sebagai organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, perpustakaan perlu memiliki standart pengukuran kinerja. Hal tersebut sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa keberhasilan pengelolaan perpustakaan diukur melalui indikator kinerja perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan perlu mengembangkan beberapa indikator untuk mengukur kinerjanya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Menurut Sutarno (2006:116) kinerja perpustakaan merupakan suatu gambaran atas keberhasilan maupun kegagalan dalam penyelenggaraan perpustakaan. Pengukuran kinerja perpustakaan dapat dilakukan dengan mengembangkan beberapa indikator yang dimilikinya. Menurut Saleh (2013:5) tujuan indikator kinerja perpustakaan adalah:

1. sebagai alat untuk menilai kualitas dan efektivitas pelayanan, sumberdaya, dan kegiatan lain yang diselenggarakan oleh perpustakaan;
2. untuk menilai efisiensi sumberdaya yang dialokasikan oleh perpustakaan dalam memberikan pelayanan dan kegiatan lainnya.

Penentuan indikator yang digunakan oleh suatu perpustakaan untuk mengukur kinerjanya didasarkan pada kebutuhan instansi yang bersangkutan. Mengingat begitu bervariasinya kondisi perpustakaan dan banyaknya indikator yang tersedia, maka pemilihan indikator yang sesuai merupakan langkah awal

yang perlu diperhatikan. Menurut Purnomowati (2003:38) terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, yaitu:

1. visi, misi dan tujuan perpustakaan;
2. maksud pengukuran indikator, apakah untuk kepentingan manajemen perpustakaan, lembaga induk/penyandang dana, atau pemakai yang dilayani;
3. kemampuan staf perpustakaan untuk melakukan pengumpulan dan analisa data;
4. kemudahan, kecepatan, dan keefektifan biaya pengukuran;
5. dapat tidaknya hasil pengukuran ditindaklanjuti.

Pada penelitian ini, untuk mengukur kinerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang, peneliti memilih untuk menggunakan indikator yang diterbitkan oleh ISO (*International Organization for Standardization*) yaitu ISO 11620:2008. Alasan peneliti menggunakan indikator ISO 11620:2008 dikarenakan indikator tersebut memuat cara-cara mengukur kinerja perpustakaan berdasarkan standar internasional. ISO pertama kali mengeluarkan indikator kinerja perpustakaan pada tahun 1998 yaitu ISO 11620:1998. Namun dengan semakin berkembangnya teknologi informasi khususnya di bidang perpustakaan, maka ISO 11620:1998 direvisi menjadi ISO 11620:2008. ISO 11620:2008 memuat 45 indikator yang terbagi menjadi empat komponen yaitu sumberdaya perpustakaan, akses dan infrastruktur (*resources, access & infrastructure*), penggunaan (*use*), efisiensi (*efficiency*), potensi dan pengembangan (*potentials and development*). Namun, tentu saja tidak semua indikator tersebut digunakan sebab tidak semua sesuai dengan kondisi dan kebutuhan dari perpustakaan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi

Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah tahun 2017 memerintahkan kepada setiap daerah agar berusaha menciptakan suatu inovasi melalui gerakan Satu Instansi, Satu Inovasi yaitu gerakan yang mewajibkan kepada setiap instansi tersebut untuk dapat menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik setiap tahunnya. Sebagai perwujudan dari peraturan tersebut, maka Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah berhasil meraih penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2017 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi karena Inovasi Layanan Pojok Braille telah mampu menjadi pioneer inovasi dalam memenuhi hak-hak para penyandang disabilitas di bidang literasi dan pendidikan. Selain itu, penerapan inovasi ini juga telah mampu menjadi *pilot project* bagi pemerintah daerah lainnya untuk dapat mengembangkan kualitas dan kinerja organisasinya dalam memberikan pelayanan publik yang berkeadilan bagi penyandang disabilitas khususnya dalam lingkup perpustakaan umum.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?
2. Apakah Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada umumnya mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian dan mengacu pada isi dari perumusan masalah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang:

1. Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kualitas Layanan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

2. Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kinerja Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Dengan tersusunnya skripsi ini, maka diharapkan dapat berguna bagi berbagai aspek sebagai berikut:

1. Aspek Akademis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan penerapan inovasi terhadap kualitas layanan dan kinerja perpustakaan.
 - b. Sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan inovasi di bidang perpustakaan yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas.
 - c. Memberikan kontribusi dalam meningkatkan kemampuan penalaran dan pemahaman bagi para pembaca mengenai konsep inovasi di sektor publik serta implikasinya terhadap kualitas layanan dan kinerja suatu organisasi.

2. Aspek Praktis

- a. Sebagai masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja perpustakaan dengan pengembangan dalam beberapa hal yang diperlukan.
- b. Sebagai bahan informasi bagi masyarakat dalam menilai penerapan inovasi Layanan Pojok Braille.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk menyusun secara lebih rinci keseluruhan dari suatu karya ilmiah dengan tujuan untuk dapat lebih mudah mengerti isi dari suatu karya ilmiah itu sendiri, maka penulis memberikan gambaran secara singkat mengenai sistematika penulisan yang dibagi dalam 5 bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang yang berupa alasan peneliti dalam memilih judul, perumusan masalah yang akan dikaji, tujuan dari penelitian yang dilakukan, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diulas mengenai berbagai dasar teori yang melandasi pemikiran dalam pembahasan masalah atau hasil penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel, definisi operasional, dan skala pengukuran, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum dari lokasi penelitian, penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian serta analisis dan interpretasi terhadap permasalahan yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan dari kesimpulan tersebut diberikan saran yang dapat memberikan kontribusi bagi pihak terkait sebagai alternatif pemecahan masalah maupun perbaikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan maupun pendukung dalam penelitian, maka berikut ini akan dikemukakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan pada penelitian ini:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No.	Aspek Pembeda	Deskripsi Penelitian Terdahulu
1.	Nama Peneliti	Agustin (2017)
	Judul Penelitian	Kualitas Pelayanan bagi Pemustaka Disabilitas Netra di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang
	Lokasi Penelitian	Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang
	Metode Penelitian	Kuantitatif
	Hasil Penelitian	Secara keseluruhan kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas netra di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang dinilai baik dengan skor rata-rata 2,57. Namun kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas netra di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang perlu ditingkatkan lagi, khususnya pada dimensi reliabilitas (<i>reliability</i>) dan daya tanggap (<i>responsiveness</i>).
2.	Nama Peneliti	Rinawati et al. (2017)
	Judul Penelitian	Kepuasan Mahasiswa Tunanetra Terhadap Layanan <i>Difabel Corner</i> di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga
	Lokasi Penelitian	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka dan besar hubungannya terhadap kualitas layanan <i>Difabel Corner</i> di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
	Metode Penelitian	Kuantitatif

	Hasil Penelitian	Variabel yang paling berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa adalah kinerja petugas dalam melayani (<i>service of affect</i>) dengan skor rata-rata 3,65, sementara dimensi yang paling berkontribusi adalah kemudahan akses (<i>ease of navigation</i>) dengan skor rata-rata 4,16. Nilai rata-rata semua variabel adalah 3,47 yang menunjukkan layanan DC Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dirasakan sudah baik dan memuaskan.
3.	Nama Peneliti	Wibawanti (2015)
	Judul Penelitian	Model Pengukuran Kinerja Perpustakaan PTS X Berdasarkan ISO 11620:2008 dan SNP 010:2011
	Lokasi Penelitian	Perpustakaan PTS X
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui model pengukuran kinerja perpustakaan yang sesuai dan bertujuan untuk meningkatkan layanan yang diberikan terhadap pengguna.
	Metode Penelitian	Kuantitatif
	Hasil Penelitian	Hasil verifikasi menunjukkan bahwa model dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja layanan perpustakaan PTS X.
4.	Nama Peneliti	Pramudita (2011)
	Judul Penelitian	Penyebaran dan Penerimaan Inovasi (Studi tentang Difusi Inovasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Surakarta dalam Persepsi Masyarakat Kota Surakarta Tahun 2010)
	Lokasi Penelitian	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Surakarta
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui pendifusian mengenai konsep baru KPPT, karena tanpa adanya pendifusian ide-ide baru tersebut maka masyarakat tidak mengetahui tentang paradigma baru yang ada dan bagaimana persepsi masyarakat Surakarta setelah menggunakan layanan baru dari KPPT
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil Penelitian	Proses penyebaran dan penerimaan ide di kalangan kelompok yang terlibat dapat diketahui dari sifat inovasi penerapan sistem pelayanan satu pintu pada KPPT Kota Surakarta yang terdiri dari keuntungan relatif

		(<i>relative advantage</i>), kesesuaian (<i>compatibility</i>), kerumitan (<i>complexity</i>), dapat dicoba (<i>trialblity</i>), dan dapat diamati (<i>observability</i>).
5.	Nama Peneliti	Lestari (2017)
	Judul Penelitian	Aksesibilitas Perpustakaan Bagi Difabel Berdasarkan Standar IFLA di UPT. Balai Layanan Perpustakaan “Grhatama Pustaka” BPAD DIY
	Lokasi Penelitian	UPT. Balai Layanan Perpustakaan “Grhatama Pustaka” BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta
	Tujuan Penelitian	Untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai aksesibilitas perpustakaan bagi difabel berdasarkan standar IFLA
	Metode Penelitian	Kuantitatif
	Hasil Penelitian	Aksesibilitas di UPT. Balai Layanan Perpustakaan “Grhatama Pustaka” BPAD DIY hampir sesuai dengan standar IFLA. Dari hasil capaian tersebut, UPT. Balai Layanan Perpustakaan “Grhatama Pustaka” BPAD DIY sudah memiliki potensi untuk mengembangkan sarana prasarana dan layanannya guna meningkatkan aksesibilitas bagi difabel.

Sumber: Data diolah, 2017.

B. Administrasi Publik

1. Konsep dan Pengertian Administrasi Publik

Secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa Latin yang terdiri dari dua kata, yaitu “ad” dan “ministrate” yang berarti *to serve* atau melayani. Herbert A. Simon dalam Pasolong (2008:2), mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Selanjutnya Sondang P. Siagian dalam Pasolong (2008:3), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam mencapai tujuan yang telah

ditentukan sebelumnya. Oleh karena itu, karakteristik utama administrasi adalah memberikan pelayanan dan pengabdian yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan mengedepankan aspek-aspek dari metode dan prosedur manajemen.

Ilmu administrasi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat akhir-akhir ini, hal tersebut dikarenakan semakin tingginya kesadaran masyarakat bahwa setiap kegiatan usaha bersama untuk mencapai tujuan baik sektor publik maupun sektor privat sangat membutuhkan administrasi untuk merealisasikan tujuan-tujuannya. Dalam sektor publik, ilmu administrasi sangat penting dan mencakup seluruh aspek kehidupan bernegara, berkaitan dengan hal tersebut maka dikenal istilah Ilmu Administrasi Publik. Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dari dulu, hanya saja para pakar mengganti istilahnya yang semula administrasi negara menjadi administrasi publik. Hal tersebut dilakukan karena penyelenggaraan pelayanan publik sudah tidak lagi hanya melibatkan peran negara, akan tetapi juga melibatkan berbagai *stakeholder* yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor privat.

Chandler & Plano dalam Keban (2004:3), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selanjutnya, Nicholas Henry dalam Pasolong (2008:8), mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan

masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Rosenbloom dalam Pasolong (2008:8), menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Berdasarkan beberapa definisi administrasi publik yang telah disebutkan, maka dapat dipahami bahwa administrasi publik merupakan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

2. Perkembangan Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan suatu disiplin ilmu dapat dicermati dari perkembangan paradigmanya. Paradigma merupakan suatu alur pemikiran/pandangan yang mendasar dari suatu ilmu tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari oleh suatu cabang ilmu pengetahuan. Dalam bidang ilmu administrasi publik, dikenal beberapa paradigma yang menggambarkan adanya perubahan dan perbedaan dalam tujuan, teori dan metodologi serta nilai-nilai yang mendasarinya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perkembangan paradigma administrasi publik lebih difokuskan menurut pandangan Frederickson (1984). Frederickson dalam Pasolong (2008:30) mengemukakan enam paradigma administrasi publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Paradigma pertama, Birokrasi Klasik: fokus pengamatan pada paradigma ini adalah struktur organisasi dan fungsi-fungsi manajemen, sedangkan yang menjadi lokusnya adalah berbagai jenis organisasi baik pemerintahan maupun bisnis. Nilai pokok yang ingin diwujudkan adalah efisiensi, efektivitas, ekonomi, dan rasionalitas.
- b. Paradigma kedua, Birokrasi Neo-Klasik: nilai yang dianut dan ingin dicapai paradigma ini adalah serupa dengan paradigma pertama, tetapi yang merupakan lokus dan fokusnya berbeda. Lokus dari paradigma ini adalah keputusan yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintahan, sedangkan fokusnya adalah proses pengambilan keputusan dengan perhatian khusus kepada penerapan ilmu perilaku, ilmu manajemen, analisa sistem dan riset operasi.
- c. Paradigma ketiga, Kelembagaan: fokus perhatian dari paradigma ini terletak pada pemahaman mengenai perilaku birokrasi yang dipandang juga sebagai suatu organisasi yang kompleks. Masalah-masalah efisiensi, efektivitas, dan produktivitas organisasi kurang mendapatkan perhatian. Salah satu perilaku organisasi yang diungkapkan oleh paradigma ini adalah perilaku pengambilan keputusan yang bersifat gradual dan inkremental.
- d. Paradigma keempat, Hubungan Kemanusiaan: inti yang mendasari paradigma ini adalah keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, meminimalisir adanya perbedaan status dan hubungan antar pribadi, keterbukaan, aktualisasi diri dan optimasi tingkat kepuasan. Fokus dari

paradigma ini adalah dimensi-dimensi kemanusiaan dan aspek sosial dalam tiap jenis organisasi ataupun birokrasi.

- e. Paradigma kelima, Pilihan Publik: fokus dari administrasi publik menurut paradigma ini tidak terlepas dari politik, pilihan-pilihan untuk melayani kepentingan publik akan barang dan jasa yang harus diberikan oleh sejumlah organisasi yang kompleks.
- f. Paradigma keenam, Administrasi Negara Baru: fokus dari administrasi negara baru meliputi usaha untuk mengorganisasikan, menggambarkan, dan membuat organisasi dapat berjalan ke arah perwujudan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan menggambarkan sistem desentralisasi dan organisasi-organisasi demokratis yang responsif dan mengundang partisipasi serta dapat memberikan pemerataan kebutuhan masyarakat terhadap jasa.

Kemudian pada tahun 1992, muncul paradigma yang sangat terkenal karena bersifat reformatif yaitu *Reinventing Government* atau *New Public Management* yang dicetuskan oleh David Osborne dan T. Gaebler. Paradigma NPM melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada publik. Oleh karena itu, NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.

Selanjutnya pada tahun 2003, muncul paradigma baru lagi dalam administrasi publik yaitu *New Public Service* yang dikemukakan oleh J.V Denhardt & R.B. Denhardt. Keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip-prinsip administrasi klasik dan *New Public Management* (NPM), dan beralih ke prinsip *New Public Service* (NPS). Menurut Denhardt dalam Pasolong (2008:35) NPS lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition and customers* seperti sektor privat. Kemudian Denhardt menyatakan bahwa *public servants do not deliver customers service, they deliver democracy*. Oleh sebab itu, nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik merupakan norma mendasar bagi administrasi publik. Konsep NPS yang telah dikemukakan oleh Denhardt tersebut memuat ide pokok sebagai berikut:

- a. *Serve Citizen, Not Customers*: kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara (*citizen*).
- b. *Seek the Public Interest*: administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat dan dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.

- c. *Value Citizenship Over Entrepreneurship*: kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada oleh gerakan manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.
 - d. *Think Strategically, Act Democratically*: pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.
 - e. *Recognized that Accountability is Not Simple*: aparatur pelayanan publik seharusnya memiliki perhatian lebih baik daripada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundang-undangan, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.
 - f. *Serve Rather than Steer*: pelayanan publik perlu untuk menggunakan perannya dalam membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat mengikuti pedoman yang telah ditetapkan.
 - g. *Value people, not Just Productivity*: organisasi publik akan lebih berhasil jika dalam kegiatannya mampu mengoperasikan sesuai asas kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang menghargai semua orang.
- Perspektif NPS membawa upaya demokratisasi bagi administrasi publik.

Hal tersebut dikarenakan perspektif ini menghendaki peran administrator publik

untuk bertanggung jawab dalam melibatkan partisipasi masyarakat mulai dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan program pemerintah khususnya yang berkaitan dengan pemberian layanan publik. Mengacu pada perspektif ini, maka administrator publik sudah seharusnya mengurangi kendali terhadap masyarakat serta meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat melalui kolaborasi penyelenggaraan pemerintahan yang integratif atau dalam artian masyarakat dan administrator berperan aktif untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, dirasa perlu bagi administrator publik untuk berorientasi kepada paradigma NPS ini dalam meningkatkan kualitas dan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik.

C. Inovasi Sektor Publik

1. Definisi Inovasi Sektor Publik

Pengembangan inovasi di sektor publik akan lebih terarah bila terlebih dahulu dipahami mengenai definisi inovasi. Karena tanpa definisi sebagai penunjuk arah maka pengertian inovasi dapat tumpang tindih dengan pengertian kreasi (*creation*). Dalam kamus Oxford, dijelaskan bahwa *create* adalah *cause (something) to exist; make (something new or original); bring to existence*. Sementara itu, *innovate* berarti *make change; introduce new things* atau dengan kata lain *bring in novelties or bring changes*. Hal tersebut serupa dengan yang dikemukakan oleh Muluk (2008:44) yang menjelaskan bahwa inti dari inovasi adalah perubahan menuju hal-hal baru. Dengan demikian perbedaan antara kreasi dengan inovasi terletak pada maknanya. Kreasi memiliki makna memunculkan

sesuatu yang semula tidak ada menjadi ada, sedangkan inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru.

Inovasi merupakan salah satu cara untuk mengurangi permasalahan dalam sektor publik. Inovasi di sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik tidak harus sesuatu yang baru, melainkan inovasi pelayanan publik juga dapat berupa gabungan inovasi-inovasi sebelumnya yang berguna demi meningkatkan kualitas inovasi pelayanan publik yang sudah ada.

Menurut Noor (2013:84) kata kunci utama dari inovasi adalah perubahan. Perubahan berasal dari pengetahuan yang dimiliki seseorang lalu diolah dengan cara yang baru sehingga menghasilkan sebuah ide yang digunakan sebagai sebuah strategi. Perubahan dapat terjadi secara kebetulan dan tidak sistematis, tetapi agar perubahan dapat disebut sebagai inovasi, perubahan tersebut harus mengandung unsur kesadaran dan perenungan yang kuat.

2. Tipologi Inovasi

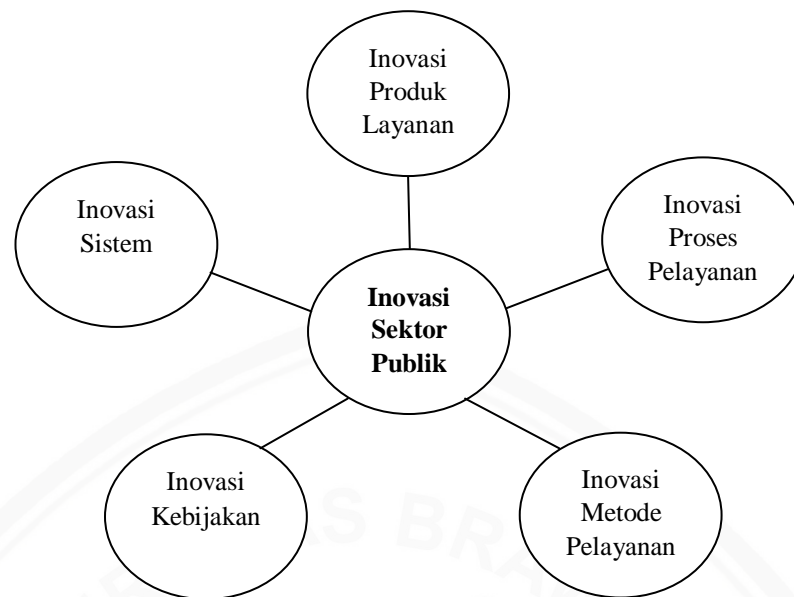
Kajian inovasi selama ini menunjukkan bahwa proses inovasi tidak sesederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa pembaruan saja, namun

justru lebih kompleks karena melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik. Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:44) menyatakan bahwa *Successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality.*

Berdasarkan pernyataan Mulgan & Albury tersebut dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Berikut ini dijelaskan lebih lanjut mengenai kelima tipologi tersebut:

- a. inovasi produk layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
- b. inovasi proses pelayanan adalah pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- c. inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d. inovasi kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- e. inovasi sistem adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor atau dengan kata lain terdapat perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Untuk lebih jelasnya, tipologi inovasi sektor publik dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber: Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:44-45)

3. Difusi Inovasi

Difusi inovasi merupakan hal yang penting, karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam menerapkan inovasi sangat bergantung pada keberhasilan melakukan difusi inovasi. Menurut Rogers dalam Indraswari et al. (2015:17-18) difusi merupakan proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu selama jangka waktu tertentu kepada anggota sistem sosial. Tujuan dari difusi bukan hanya mengkomunikasikan inovasi, akan tetapi lebih mengarah kepada diadopsinya inovasi oleh anggota sistem sosial tertentu. Anggota sistem sosial tersebut dapat berupa individu, kelompok informal, ataupun organisasi. Dengan demikian, proses difusi inovasi merupakan suatu tipe komunikasi khusus yang pesannya adalah inovasi (ide baru). Selain itu, difusi juga dapat dianggap

sebagai suatu jenis perubahan sosial yang merupakan suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.

Masih menurut Rogers, terdapat empat unsur utama dalam proses difusi inovasi, yaitu:

- a. Inovasi merupakan ide, praktek, ataupun benda yang dianggap baru oleh individu atau kelompok. Dalam unsur ini, perlu diperhatikan juga atribut atau karakteristik dari suatu inovasi diantaranya adalah keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*).
- b. Saluran komunikasi, dalam proses difusi inovasi, komunikasi merupakan upaya untuk memperkenalkan ide baru (inovasi) oleh seseorang atau unit tertentu yang telah memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam menggunakan inovasi kepada seseorang atau unit lain yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai inovasi tersebut.
- c. Waktu, dimensi waktu sangat mempengaruhi proses difusi inovasi dalam tiga hal, yaitu:
 - 1) *innovation decision process*, yaitu proses keputusan inovasi atau tahapan proses sejak seseorang menerima informasi pertama sampai ia menerima atau menolak inovasi,
 - 2) *relative time which an innovation is adopted by individual or group*, yaitu waktu yang diperlukan oleh individu maupun kelompok untuk mengadopsi sebuah inovasi,

- 3) *Innovation's rate of adoption*, yaitu tingkat/laju adopsi inovasi atau rata-rata adopsi dalam suatu sistem, yaitu seberapa banyak jumlah anggota suatu sistem mengadopsi suatu inovasi dalam periode waktu tertentu.
- d. Sistem Sosial, merupakan serangkaian bagian yang saling berhubungan dan bertujuan untuk mencapai tujuan umum. Anggota dari suatu sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi dan atau sub sistem.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa difusi inovasi merupakan suatu proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu selama jangka waktu tertentu kepada anggota sistem sosial. Dalam melakukan difusi inovasi perlu ditentukan suatu indikator yang nantinya dapat dijadikan tolak ukur dalam menerapkan suatu inovasi.

4. Atribut Inovasi

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17), atribut atau karakteristik yang digunakan organisasi dalam berinovasi adalah sebagai berikut:

- a. Keuntungan Relatif (*Relatives Advantage*)

Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih bila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri khas yang membedakan dengan yang lain.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi harus mempunyai kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja karena inovasi yang lama juga merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu, inovasi yang lama juga dapat memudahkan proses adaptasi dan pembelajaran terhadap penyebaran dan penerapan inovasi secara lebih cepat.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang cenderung lebih tinggi bila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, hal tersebut masih dapat ditoleransi dengan anggapan bahwa sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan tersebut tidak menjadi permasalahan yang berarti.

d. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Inovasi hanya dapat diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih bila dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

e. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Mengacu pada kelima karakteristik tersebut, maka selanjutnya karakteristik tersebut akan digunakan sebagai indikator dalam meninjau penerapan inovasi pada sektor publik, yaitu pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Hal tersebut dikarenakan inovasi layanan pojok braille yang ada dan telah diterapkan di instansi tersebut tidak begitu saja muncul, akan tetapi melalui beberapa tahapan yang mendasari diterapkannya inovasi tersebut.

5. Proses Pengambilan Keputusan Inovasi

Proses pengambilan keputusan inovasi menurut Rogers dan Shoemaker dalam Pramudita (2011:30) adalah sebagai berikut:

- a. Tahap Munculnya Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu merupakan tahapan dimana individu maupun unit pengambilan keputusan lainnya diarahkan untuk memahami keberadaan, manfaat, serta fungsi dari suatu inovasi.
- b. Tahap Persuasi (*Persuasion*) yaitu ketika individu maupun unit pengambilan keputusan lainnya membentuk sikap baik atau tidak baik.
- c. Tahap Keputusan (*Decisions*) muncul ketika individu maupun unit pengambilan keputusan lainnya terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada pengadopsian atau penolakan suatu inovasi.
- d. Tahap Implementasi (*Implementation*) yaitu ketika individu maupun unit pengambilan keputusan lainnya menetapkan penggunaan suatu inovasi.
- e. Tahap Konfirmasi (*Confirmation*), yaitu ketika individu maupun unit pengambilan keputusan lainnya mencari penguatan terhadap keputusan penerimaan atau penolakan inovasi yang sudah dibuat sebelumnya.

Berdasarkan penjelasan mengenai beberapa tahapan proses pengambilan keputusan inovasi di atas, penelitian ini lebih memfokuskan pada tahap implementasi atau penerapan dari suatu inovasi yang analisisnya ditekankan pada penjabaran indikator-indikator yang telah ditentukan dari atribut atau karakteristik inovasi.

6. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

a. Faktor Pendukung

Anggadwita dan Dhewanto dalam Indraswari et al. (2015:15) mengemukakan beberapa faktor penentu keberhasilan penerapan inovasi pada sektor publik, yaitu:

- 1) **Kepemimpinan:** peran pemimpin memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mendorong terjadinya perubahan dan inovasi dalam organisasi. Pemimpin harus dapat menciptakan lingkungan bekerja yang mendorong lahirnya ide ide perubahan yang kreatif. Selain itu pimpinan puncak harus menciptakan kebijakan dan prosedur yang mampu memfasilitasi inovasi, menyediakan fasilitas pembelajaran secara internal dan eksternal, serta mendorong lahirnya proses inovasi dan kepemimpinan di setiap level organisasi.
- 2) **Manajemen/organisasi:** organisasi harus memiliki iklim dan budaya yang mendorong pengembangan inovasi dan memungkinkan organisasi tersebut terus belajar untuk menghadapi berbagai perubahan lingkungan. Untuk membangun suatu organisasi yang inovatif, diperlukan serangkaian upaya untuk mengembangkan kapasitas SDM,

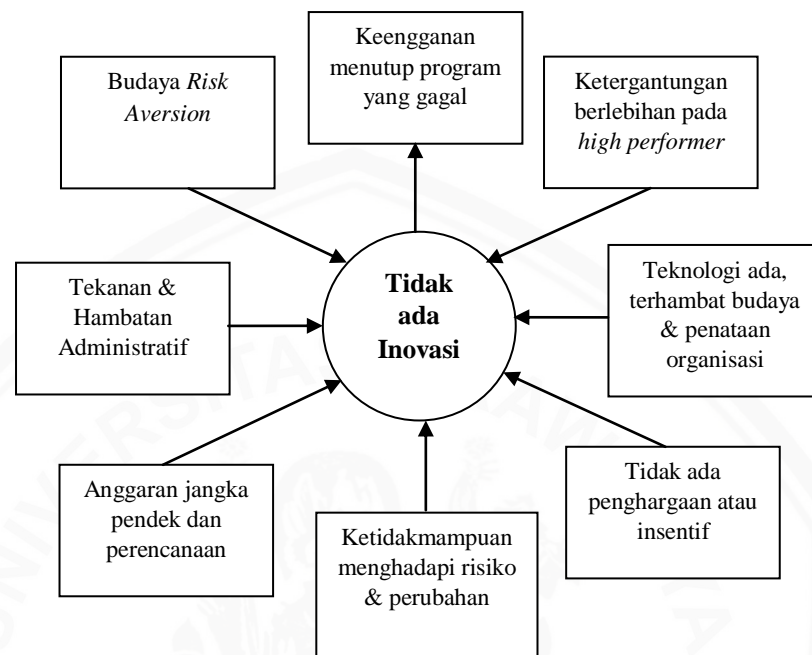
teknologi informasi, serta pengembangan kebijakan dan program strategis.

- 3) Manajemen risiko: manajemen risiko merupakan aspek fundamental dalam proses inovasi. Dalam melakukan inovasi, risiko bukan sesuatu yang harus dihindari, tetapi harus dihadapi dan diselesaikan sebagai bagian dari proses inovasi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi manajemen risiko khususnya yang berkaitan dengan kebijakan dan prosedur yang akan ditempuh. Sehingga segala bentuk risiko akan dapat diminimalisir atau bahkan dihilangkan demi mencapai keberhasilan dalam melakukan suatu inovasi.
- 4) Ketersediaan sumber daya manusia: dalam melaksanakan inovasi diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya. Kompetensi yang diperlukan bukan hanya kompetensi teknis, akan tetapi juga keberanian dan komitmen dari seluruh pegawai organisasi.
- 5) Teknologi: pesatnya perkembangan teknologi harus dapat dimanfaatkan dalam proses inovasi. Teknologi dapat digunakan untuk melakukan difusi inovasi kepada masyarakat dan *stakeholder* terkait. Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk mengembangkan pelayanan atau produk dari suatu organisasi sebagai bagian dari proses inovasi.

b. Faktor Penghambat

Inovasi tidak terjadi tanpa adanya resistensi. Banyak dari penerapan inovasi yang terkendala oleh beberapa faktor. Berikut ini terdapat bagan yang

menjelaskan mengenai macam-macam hambatan dalam inovasi menurut Albury dalam Suwarno (2008:54) :



Gambar 4. Faktor Penghambat Inovasi

Sumber: Albury dalam Suwarno (2008:54)

Menurut Suwarno (2008:54), dari delapan potensi hambatan yang dikemukakan Mulgan dan Albury di atas, hambatan dalam melakukan inovasi yang paling sering dihadapi oleh sektor publik yaitu:

- 1) Budaya *risk aversion* (tidak menyukai risiko) disebabkan karena pegawai di organisasi publik cenderung terbiasa melakukan pekerjaan yang bersifat *administrative-prosedural*, minim risiko dan hanya memerlukan sedikit kompetensi teknis. Hal tersebut mengakibatkan mayoritas pegawai cenderung menghindari perubahan dan pekerjaan-

pekerjaan berisiko yang menuntut kompetensi dan keahlian lebih untuk menyelesaikannya.

- 2) Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi. Hal tersebut terjadi karena pengelolaan sumber daya manusia di organisasi publik masih lemah. Seluruh pegawai di organisasi publik tidak didesain memiliki kapasitas dan kompetensi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sehingga banyak pekerjaan yang hanya ditugaskan pada pegawai yang memiliki keahlian untuk mengerjakannya. Ketika pegawai yang memiliki keahlian tersebut dimutasi atau dipromosikan, maka pegawai lainnya akan mengalami stagnasi dan kemunduran dalam melaksanakan tugasnya.
- 3) Anggaran yang periodenya terlalu pendek dan sistem administrasi yang kaku membuat inovasi tidak dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan, sistem penganggaran belum disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, sehingga kurang mendukung kelancaran dalam melaksanakan suatu inovasi. Selain itu, sistem administrasi yang kaku membuat suatu organisasi kurang mampu menyesuaikan dengan kondisi lingkungan internal maupun eksternal sehingga organisasi tersebut kurang berhasil dalam menerapkan suatu inovasi.
- 4) Kurangnya penghargaan atau insentif kepada pegawai atau unit yang melakukan inovasi.

D. Perpustakaan

1. Definisi Perpustakaan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Menurut Basuki (1991:3), perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca. Atau, suatu unit kerja yang substansinya merupakan sumber informasi yang setiap saat dapat digunakan oleh pengguna jasa layanannya.

Dari dua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan unit kerja yang bergerak sebagai pusat atau penyedia informasi yang diperlukan dan penunjang dalam meningkatkan sumber pembelajaran bagi pengguna jasa layanan perpustakaan sekaligus sebagai wadah dari berbagai disiplin ilmu pengetahuan.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan

a. Tugas Perpustakaan

Sutarno (2005:61) menyatakan bahwa secara garis besar perpustakaan memiliki tiga tugas, yaitu:

- 1) menghimpun informasi, meliputi kegiatan mencari, menyeleksi, mengisi perpustakaan dengan sumber informasi yang

memadai/lengkap baik dalam jumlah, jenis, maupun mutu yang disesuaikan dengan kebijakan organisasi, ketersediaan dana, dan keinginan pemakai secara mutakhir;

- 2) mengelola, meliputi proses pengolahan, penyusunan, penyimpanan, pengemasan agar tersusun rapi, mudah untuk ditelusuri kembali dan diakses oleh pemakai, dan merawat bahan pustaka;
- 3) memberdayakan dan memberikan layanan secara optimal. Perpustakaan sebagai pusat informasi yang menyimpan berbagai ilmu pengetahuan, memberikan layanan informasi yang ada untuk diberdayakan kepada pengguna, sehingga perpustakaan menjadi agen perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi, dan sosial budaya masyarakat.

Dari ketiga tugas besar perpustakaan tersebut mengindikasikan pentingnya untuk mengelola sebuah perpustakaan agar dapat memberikan layanan dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat.

b. Fungsi Perpustakaan

Menurut Basuki (1991:3), fungsi perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) penyimpanan, artinya perpustakaan bertugas untuk menyimpan buku yang diterimanya
- 2) penelitian, artinya perpustakaan bertugas menyediakan buku untuk keperluan penelitian;
- 3) informasi, artinya perpustakaan menyediakan informasi yang diperlukan pemakai perpustakaan;

- 4) pendidikan, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup, terutama bagi mereka yang meninggalkan bangku sekolah;
- 5) kultural, artinya perpustakaan menyimpan khasanah budaya bangsa atau masyarakat tempat perpustakaan tersebut berada, selain itu juga untuk meningkatkan nilai dan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya melalui proses penyediaan bahan bacaan.

3. Jenis-Jenis Perpustakaan

Perpustakaan terbagi menjadi beberapa jenis yang didasarkan pada karakteristik, lokasi, dan pemakainya. Berikut ini merupakan penjabaran mengenai beberapa jenis perpustakaan, diantaranya adalah:

a. Perpustakaan Umum

Menurut Sjahrial-Pamuntjak (2000:3) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta bahan lain untuk kepentingan masyarakat umum

b. Perpustakaan Sekolah

Menurut Bafadal (2009:4) perpustakaan sekolah adalah kumpulan bahan pustaka baik berupa buku-buku maupun bukan buku (*non book material*) yang diorganisasikan secara sistematis dalam suatu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan guru-guru dalam proses belajar mengajar di sekolah.

c. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Basuki (1991:51) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya,

maupun lembaga yang berfalsafah dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat)

d. Perpustakaan Khusus

Menurut Hasugian (2009:81) perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga atau instansi negara, pemerintah, pemerintah daerah ataupun lembaga atau instansi swasta yang layanannya diperuntukkan bagi lingkungan lembaga atau instansi yang bersangkutan.

Dari beberapa jenis perpustakaan yang telah dijabarkan tersebut, maka perpustakaan yang menjadi lokasi penelitian ini termasuk ke dalam jenis perpustakaan umum.

4. Perpustakaan Umum

Menurut Sjahrial-Pamuntjak (2000:3) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta bahan lain untuk kepentingan masyarakat umum. Sedangkan menurut Sutarno (2003:32) perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai universitas rakyat atau universitas masyarakat maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang, strata sosial, umur, pendidikan serta perbedaan lainnya. Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa perpustakaan

umum lebih menekankan tugasnya untuk mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustaka untuk masyarakat umum.

5. Tujuan Perpustakaan Umum

Secara sederhana tujuan perpustakaan umum adalah sebagai sumber informasi dan sumber belajar bagi seluruh lapisan masyarakat. Sedangkan menurut manifesto perpustakaan umum UNESCO dalam Basuki (1991:46), perpustakaan umum memiliki tujuan:

- a. memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka kearah kehidupan yang lebih baik;
- b. menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat;
- c. membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka.

E. Penyandang Disabilitas

1. Definisi Penyandang Disabilitas

Secara empiris, istilah penyandang cacat yang digunakan selama ini telah menimbulkan sikap dan perlakuan yang tidak baik kepada orang yang disebut sebagai penyandang cacat. Penggunaan istilah penyandang cacat banyak menimbulkan kekeliruan dalam memahami keberadaan orang berkebutuhan khusus sehingga rentan terjadi pelanggaran terhadap hak asasi manusia. Menurut Pratiwi (2016:15) untuk menghindari dan meminimalisir terjadinya pelanggaran terhadap hak asasi manusia, maka perlu dibuat istilah pengganti. Oleh karena itu, Komnas HAM menggelar diskusi pakar pada tahun 2009 untuk merubah

terminologi penyandang cacat menjadi penyandang disabilitas. Definisi penyandang disabilitas menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas adalah sebagai berikut:

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Menurut Prasetyo (2014:33) pengadopsian terminologi disabilitas telah berimplikasi terhadap orientasi kebijakan Pemerintah Indonesia yang diantaranya ditempuh dengan:

- a. turut serta sebagai negara yang menandatangani *The Convention on the Rights of People with Disabilities* tahun 2004 dan meratifikasinya ke dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2009 tentang Ratifikasi Konvensi Hak-Hak Orang dengan Disabilitas;
- b. mempromosikan partisipasi masyarakat guna memajukan hak-hak orang dengan disabilitas dengan cara menghilangkan hambatan-hambatannya, baik fisik maupun sosial, pada sumber-sumber publik seperti sarana pendidikan dan kesehatan. Hambatan fisik yang mulai dihilangkan dapat diamati dengan mulai banyaknya bangunan-bangunan publik yang memiliki bidang miring dan lift dengan huruf braille. Namun, tetap harus ditingkatkan karena akses transportasi publik masih belum berpihak kepada para penyandang disabilitas;
- c. keterlibatan organisasi penyandang disabilitas dalam perumusan kebijakan publik. Hal tersebut sesuai dengan prinsip “*nothing us, without us*” sebagai bagian dari pengarustamaan person-centered approached untuk memahami

kebutuhan, permasalahan, harapan, visi, cita-cita, dan potensi dari perspektif orang dengan disabilitas itu sendiri.

- d. peniadaan segregasi (pemisahan) dengan inklusi, yaitu menyertakan atau mengajak orang dengan disabilitas sebagai bagian dari masyarakat itu sendiri yang harus diperhitungkan dan diperhatikan kebutuhannya.

2. Jenis Penyandang Disabilitas

Menurut Refaane dalam Lestari (2017:20), jenis penyandang disabilitas dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Disabilitas mental. Kelainan mental ini terdiri dari mental tinggi atau dikenal dengan orang berbakat intelektual dan mental rendah atau kapasitas intelektual/IQ (*Intelligence Quotient*) di bawah rata-rata. Selain memiliki kemampuan intelektual di atas rata-rata, mental tinggi juga memiliki kreativitas dan tanggungjawab terhadap tugas. Sedangkan mental rendah dibagi menjadi dua kelompok yaitu anak lamban belajar (*slow learners*) yang terdiri dari anak yang memiliki IQ antara 70-90, dan anak berkebutuhan khusus yang memiliki IQ di bawah 70.
- b. Disabilitas fisik meliputi:
 - 1) Kelainan tubuh (tuna daksa). Tuna daksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuro-muskular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh;
 - 2) Kelainan indera pengelihatn (tuna netra). Tuna netra adalah individu yang memiliki hambatan dalam pengelihatn. Tuna netra dapat

diklasifikasikan ke dalam dua golongan yaitu buta total (*blind*) dan *low vision*.

- a) Buta total (*blind*) adalah keadaan dimana seseorang sama sekali tidak dapat melihat atau mengalami kebutaan total.
 - b) *Low vision* adalah apabila seseorang memiliki kelainan fungsi pengelihatannya dengan jarak pandang maksimal 6 meter dan luas pandangan 20 derajat.
- 3) Kelainan pendengaran (tuna rungu). Tuna rungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen. Karena memiliki hambatan dalam pendengaran, penyandang tuna rungu juga akan memiliki hambatan dalam berbicara.
 - 4) Kelainan bicara (tuna wicara). Tuna wicara adalah seseorang yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal, sehingga sulit bahkan tidak dimengerti oleh orang lain.
 - 5) Tuna ganda (disabilitas ganda) yaitu penyandang disabilitas dengan lebih dari satu jenis ketunaan.

Berdasarkan pada penjabaran di atas, maka jenis penyandang disabilitas yang dibahas pada penelitian ini adalah disabilitas netra. Hal tersebut dikarenakan tema penelitian yang digunakan berkaitan dengan penyediaan fasilitas publik dalam lingkup perpustakaan umum yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas netra.

F. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Munir dalam Pasolong (2008:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan dalam konteks publik, Agung Kurniawan dalam Pasolong (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Kepmenpan Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan pada tahun 2002, mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan kepada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, pelayanan sertifikat tanah, pelayanan perizinan, dan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Sebagai contohnya adalah jenis pelayanan listrik, air bersih, dan pesawat telepon. Sedangkan pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka organisasi publik harus mampu memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel, transparan, serta responsif terhadap segala

kebutuhan masyarakat. Selain itu, organisasi publik juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pegawainya melalui pengembangan kapasitas masing-masing individu agar didapatkan sumberdaya yang kompeten di bidangnya.

2. Kualitas Layanan

Menurut Pasolong (2008:131), kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi, maka kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi, maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan suatu indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang, maka kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak menutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan. Selanjutnya, menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2008:132) definisi kualitas adalah sebagai berikut:

- a. kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- b. kecocokan pemakaian
- c. perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
- d. bebas dari kerusakan
- e. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal
- g. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas merupakan suatu komitmen untuk merealisasikan konsep yang berorientasikan pada pengguna dengan menetapkan suatu standar kinerja layanan. Penilaian kualitas layanan itu sendiri tidak bisa terlepas dari pengguna layanan, sebab suatu layanan dikatakan

berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan atau keinginan pengguna layanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Candra (2005:46) merumuskan model kualitas jasa yang mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan kegagalan *delivery* jasa. Kelima gap tersebut adalah:

- a. Gap antara harapan pengguna dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pengguna sehingga manajemen tidak mengetahui bagaimana produk atau jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung apa yang diinginkan pengguna layanan.
- b. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pengguna, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik. Hal ini dapat terjadi dikarenakan tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Para personel organisasi mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan pengguna dipengaruhi oleh pernyataan dan citra organisasi.
- e. Gap antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Terjadi bila pengguna mengukur kinerja organisasi dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru tentang kualitas jasa.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pengguna layanan yang secara nyata mereka terima dengan pelayanan yang

sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu organisasi. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Selain itu, dalam menilai kualitas layanan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2004:14) menyebutkan ada lima dimensi pokok *servqual* (*service quality*) yang berkaitan dengan kualitas layanan seperti yang diinginkan penggunaannya. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*)

Fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang dimiliki harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, selain itu penampilan dari petugas juga harus rapi sehingga akan tercipta kesan yang baik di mata pengguna layanan.

b. Reliabilitas/kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kualitas ini ditujukan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat, cepat, konsisten, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna dengan tanpa kesalahan. Pemenuhan janji dalam layanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pegawai dalam pemberian layanan.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan yang dimaksud merupakan kemauan atau kesediaan para pegawai untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (*responsif*) kepada pengguna.

d. Jaminan/kepastian (*Assurance*)

Jaminan ini mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan serta pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam melakukan tugas. Tingkat pengetahuan pegawai dan kemampuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pengguna. Sikap ramah, sopan, dan bersahabat menunjukkan adanya perhatian kepada pengguna.

e. Empati/kepedulian (*Empathy*)

Sikap ini ditujukan untuk memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pengguna dan berupaya untuk memahami keinginan atau kebutuhan pengguna.

Lebih lanjut lagi, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 633/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa kriteria dan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Kriteria atau indikator tersebut meliputi:

- a. Kesederhanaan atau mudah dilaksanakan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan publik menjadi mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan atau transparan, yaitu bahwa pelanggan mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara jelas dan pasti tentang : tatacara, rincian biaya, dan cara pembayarannya, siapa yang bertanggung jawab, kejelasan produk maupun tempat pengaduan.
- c. Akurasi, yaitu bahwa produk diterima secara benar dan tepat ukuran.
- d. Jaminan keamanan, yaitu bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan jaminan keamanan (kerahasiaan) dan jaminan legalitas/kepastian hukum.
- e. Tanggungjawab, bahwa dalam proses pelayanan terdapat pihak yang bertanggung jawab atas proses pemberian layanan.
- f. Kelengkapan sarana, yaitu tersedianya sarana maupun prasarana termasuk tersedianya teknologi informasi.
- g. Kemudahan akses, meliputi keterjangkauan lokasi pelayanan, kemudahan mengakses informasi, maupun kemudahan mengakses pelayanan tanpa adanya perlakuan yang berbeda.
- h. Responsivitas, yang meliputi keramahan, kesopanan, ketanggapan terhadap kebutuhan pengguna serta kedisiplinan dan kerapian penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan
- i. Kenyamanan, adalah kondisi yang mendukung dalam proses pelayanan sehingga pengguna layanan merasa nyaman.

G. Kinerja Organisasi

1. Konsep Kinerja Organisasi

Menurut Keban (2004:191) istilah kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk kerja, atau prestasi. Menurut Pasolong (2008:175) konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja individu dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas dari hasil pekerjaan yang dicapai oleh suatu organisasi. Dalam hal ini, kinerja pegawai dan kinerja organisasi tidak dapat dipisahkan, karena untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan sumber daya yaitu pegawai yang berperan aktif sebagai aktor utama dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut Widodo dalam Pasolong (2008:176), kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Bernardin & Russel dalam Keban (2004: 192) mendefinisikan kinerja sebagai *the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*. Dari definisi menurut Bernardin & Russel tersebut maka dapat diketahui bahwa kinerja merupakan *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan selesai dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Dengan kata lain, kinerja hanya didasarkan pada serangkaian hasil yang dicapai oleh seorang pegawai selama kurun waktu tertentu dan tidak menilai karakteristik pribadi pegawai. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa konsep kinerja merupakan

hasil akhir dari suatu kegiatan atau program yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

2. Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk menilai keberhasilan maupun kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Keban (2004:109) mengatakan bahwa, pengukuran kinerja harus dilihat sebagai upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi di instansi pelayanan publik. Meninjau dari pernyataan Keban tersebut maka dapat diketahui bahwa dengan memahami faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai, maka akan mampu untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang selama ini telah dilakukan.

Selanjutnya, Dwiyanto (2006:47) menyatakan makna penting dalam penilaian kinerja, yaitu:

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dalam memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Selama ini, masih banyak organisasi yang melakukan penilaian kinerja dengan didasarkan pada proses dan prosedur daripada *output* dan *outcome*. Orientasi seperti ini lebih baik segera dihentikan, karena jika proses ini terus berjalan, maka para pegawai akan berusaha akan menjadi sosok yang patuh hanya pada proses dan prosedur saja, serta tidak berupaya untuk meningkatkan profesionalismenya menjadi pegawai yang memiliki dedikasi tinggi terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan revitalisasi terhadap sistem

penilaian kinerja, agar dapat dilakukan penilaian yang objektif. Penilaian yang didasarkan pada objektivitas dapat meningkatkan motivasi pegawai sehingga akan mampu menghasilkan kinerja yang baik, dan pada akhirnya akan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat yang dilayani.

3. Indikator Kinerja Organisasi

Untuk mengukur kinerja suatu organisasi termasuk pada organisasi publik, maka perlu ditentukan terlebih dahulu indikatornya. Adapun menurut Pasolong (2008:178), hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja, yaitu:

- a. spesifik dan jelas;
- b. dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif;
- c. dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil, manfaat, dan dampak;
- d. harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan;
- e. efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah, dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif.

Dwiyanto (2006:50-51), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu:

- a. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Hal tersebut dikarenakan pada umumnya produktivitas dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*.
- b. Kualitas Layanan, indikator ini menjadi penting dalam pembahasan kinerja organisasi pelayanan publik, karena banyak stigma negatif dari masyarakat berkaitan dengan ketidakpuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan sebagai indikator

kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah.

- c. Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik tersebut sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan organisasi.
- e. Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena telah dipilih oleh rakyat, maka dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, indikator akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tersebut konsisten dengan kehendak publik.

Selanjutnya Kumorotomo dalam Pasolong (2008:180), menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi publik, antara lain:

- a. Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- b. Efektivitas, yaitu berkaitan dengan tingkat ketercapaian tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik.

- c. Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan. Selanjutnya, juga mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.
- d. Daya Tanggap, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat yang mendesak. Oleh karena itu, kriteria organisasi tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan.

Selain indikator yang telah dikemukakan di atas, terdapat pula pandangan mengenai pentingnya kinerja pelayanan publik yang ditinjau dari berbagai indikator yang sifatnya fisik seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2008:180) yaitu:

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, adanya fasilitas pelayanan, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, penampilan petugas yang rapi, serta fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja sangat diperlukan dalam mengukur keberhasilan kinerja suatu organisasi. Pada organisasi publik, pengukuran kinerja dilakukan dengan cara meninjau pelayanan publik yang diberikan. Kinerja pelayanan organisasi publik dikatakan berhasil jika mampu menjadikan indikator kinerja tersebut sebagai motivasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

4. Kinerja Perpustakaan

Guna mengetahui sejauh mana kinerja yang dicapai oleh organisasi, maka diperlukan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja suatu organisasi merupakan cara untuk mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah disepakati bersama. Sebagai

organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, perpustakaan perlu memiliki standart pengukuran kinerja yang sesuai agar perpustakaan dapat mengembangkan dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada para pengguna jasa atau yang disebut dengan pemustaka.

Menurut Sutarno (2006:116) kinerja perpustakaan merupakan suatu gambaran atas keberhasilan maupun kegagalan dalam penyelenggaraan perpustakaan. Hal tersebut mengandung pengertian bahwa keberhasilan dan kegagalan perpustakaan dapat diukur dengan cara menghitung perbandingan antara rencana yang ditetapkan dengan hasil nyata dari penyelenggaraan perpustakaan. Dalam mengukur kinerja perpustakaan, dapat dilakukan dengan mengembangkan beberapa indikator yang dimilikinya. Oleh karena kondisi perpustakaan yang bervariasi dan banyaknya indikator pengukuran kinerja yang tersedia, maka pemilihan indikator yang sesuai merupakan hal mendasar yang perlu dilakukan. Menurut Purnomowati (2003:38) beberapa faktor dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pemilihan indikator, yaitu:

- a. visi, misi, dan tujuan perpustakaan;
- b. maksud pengukuran indikator, apakah untuk kepentingan manajemen perpustakaan, lembaga induk/penyanggah dana, atau pemakai yang dilayani;
- c. kemampuan staf perpustakaan untuk melakukan pengumpulan dan analisa data;
- d. kemudahan, kecepatan, dan keefektifan biaya pengukuran;
- e. dapat tidaknya hasil pengukuran ditindaklanjuti.

Pada penelitian ini, penentuan beberapa indikator tersebut didasarkan pada pedoman pengukuran indikator kinerja yang dikeluarkan oleh ISO (*International Organization for Standardization*). ISO pertama kali menetapkan indikator kinerja perpustakaan pada tahun 1998 yaitu dengan ISO 11620:1998. Namun seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang kemudian berimplikasi pada perkembangan perpustakaan, maka ISO 11620:1998 direvisi menjadi ISO 11620:2008 tentang *Information and Documentatiton Library Performance Indicators*. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perpustakaan wajib untuk memahami pedoman pengukuran indikator kinerja tersebut, karena pedoman tersebut memberi panduan dalam mengukur kinerja perpustakaan dengan metode yang benar dan diakui secara internasional.

5. Tujuan Indikator Kinerja Perpustakaan

Indikator kinerja dapat digunakan secara efektif dalam melakukan evaluasi perpustakaan. Dalam hal ini, kualitas dan efektivitas layanan, efisiensi penggunaan sumberdaya, serta kegiatan perpustakaan lainnya perlu dievaluasi dan disesuaikan terhadap misi, tujuan, dan sasaran dari perpustakaan tersebut. Selain itu, indikator kinerja perpustakaan tersebut dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan diantara perpustakaan yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang sama. Menurut Saleh (2013:5) tujuan dari indikator kinerja perpustakaan adalah:

- a. sebagai alat untuk menilai kualitas dan efektivitas pelayanan, sumberdaya, dan kegiatan lain yang diselenggarakan oleh perpustakaan;
- b. untuk menilai efisiensi sumberdaya yang dialokasikan oleh perpustakaan dalam memberikan pelayanan dan kegiatan lainnya.

6. Komponen Kinerja Perpustakaan yang Diukur

Indikator ISO 11620:2008 mengukur kinerja perpustakaan dengan menggunakan komponen sebagai berikut:

Tabel 4. Komponen Kinerja Perpustakaan yang Diukur

No.	Komponen	Aspek	Indikator yang diukur
1.	Sumberdaya Perpustakaan, Akses, dan Infrastruktur (Resources, Access, & Infrastructure). Indikator ini mengukur kecukupan dan ketersediaan sumberdaya perpustakaan dan layanan.	Koleksi	Ketersediaan judul yang dibutuhkan
			Persentase judul koleksi yang dibutuhkan
			Keberhasilan penelusuran melalui katalog subyek
			Persentase sesi yang ditolak
		Akses	Ketepatan Pengerakan
			Waktu Rata-rata Menemukan Dokumen dari Rak Tertutup
			Kecepatan Pinjam Antar Perpustakaan
			Persentase Pinjam Antar Perpustakaan yang Berhasil
		Fasilitas	Jumlah Komputer untuk Akses Informasi perKapita
			Ketersediaan Waktu Komputer perKapita
			Area Pemustaka perKapita
			Tempat Duduk perKapita
			Jam Buka Layanan terhadap Kebutuhan
		Staf	Staf Perpustakaan perKapita
2.	Penggunaan (Use) Indikator ini mengukur penggunaan sumberdaya dan jasa perpustakaan	Koleksi	Perputaran (<i>Turnover</i>) Koleksi
			Peminjaman perKapita
			Persentase Koleksi yang Tidak Dipinjam
			Jumlah Item yang Diunduh perKapita
			Bahan Perpustakaan yang Digunakan dalam Perpustakaan perKapita

3.	Efisiensi (efficiency) Indikator kinerja ini mengukur efisiensi sumber daya dan layanan.	Akses	Kunjungan perKapita
			Persentase Informasi yang Diminta melalui Elektronik
			Persentase Pemustaka Luar
			Persentase dari Total Peminjaman kepada Pemustaka Luar
			Kehadiran Pemustaka pada Acara Perpustakaan perKapita
			Kehadiran Pemustaka pada Acara Pelatihan perKapita
		Fasilitas	Tingkat Keterpakaian Kursi Baca
			Tingkat Keterpakaian Komputer
		Hal Umum	Persentase Target Pemustaka yang Dicapai
			Kepuasan Pemustaka
4.	Potensi dan Pengembangan (Potentials and Development) Indikator kinerja ini mengukur masukan	Koleksi	Biaya per Peminjaman
			Biaya per Penggunaan Basisdata
			Biaya per Item Informasi yang Diunduh
			Biaya per Kunjungan
		Akses	Waktu Rata-rata Pengadaan/Akuisisi Dokumen
			Waktu Rata-rata Pengolahan Dokumen
		Staf	Persentase Staf Layanan terhadap Total Jumlah Staf
			Tingkat Kebenaran Jawaban yang Diberikan
			Perbandingan Biaya Pengadaan terhadap Total Belanja Perpustakaan
			Produktifitas Staf dalam Memproses Media
		Hal Umum	Biaya per Pemustaka
4.	Potensi dan Pengembangan (Potentials and Development) Indikator kinerja ini mengukur masukan	Koleksi	Persentase Pembelanjaan atas Informasi dalam Bentuk Koleksi Elektronik
		Staf	Persentase Staf Perpustakaan yang Ditugaskan pada Layanan Elektronik
			Jumlah Jam Kehadiran pada Pelatihan Formal per Staf

	perpustakaan ke dalam layanan baru dan daerah sumber daya dan kemampuannya untuk mendapatkan dana yang cukup untuk pembangunan.	Hal Umum	Persentase dari Sarana Perpustakaan yang Diterima dari Hadiah atau Usaha Komersial
			Persentase Sarana Kelembagaan yang Dialokasikan Kepada Perpustakaan

Sumber: Data diolah dari ISO 11620:2008.

Dari penjabaran indikator kinerja di atas, dapat diketahui bahwa pengukuran indikator kinerja perpustakaan didasarkan pada ISO 11620:2008 yang dibagi menjadi 45 indikator yang dapat diukur. Namun, tentu saja tidak semua indikator tersebut digunakan sebab tidak semua sesuai dengan kondisi dan kebutuhan dari perpustakaan. Menurut Purnomowati (2003:38) terdapat beberapa indikator yang tidak diukur dengan alasan sebagai berikut:

- a. jenis layanan tidak tersedia;
- b. jenis layanan bukan merupakan unggulan;
- c. belum terfokusnya populasi yang dilayani;
- d. penempatan dokumen yang belum permanen;
- e. hasil pengukuran tidak dapat ditindaklanjuti;
- f. data tidak tersedia.

Berkaitan dengan alasan data tidak tersedia, banyak organisasi khususnya sektor publik yang tidak memberikan keterbukaan informasi publik mengenai data yang menyangkut tentang biaya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Purnomowati (2003:39) yang menyatakan bahwa selama ini administrasi keuangan masih dilakukan secara manual. Selain itu banyak organisasi besar seperti perpustakaan umum yang belum memiliki pemisahan biaya khusus dan masih mengandalkan APBD dalam memenuhi kebutuhan perpustakaan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti tidak menggunakan indikator kinerja yang

berkaitan dengan biaya seperti Biaya per Peminjaman, Biaya per Penggunaan Basisdata, Biaya per Item Informasi yang Diunduh, Biaya per Kunjungan, Perbandingan Biaya Pengadaan terhadap Total Belanja Perpustakaan, serta Biaya per Pemustaka.

7. Hasil Pemilihan Indikator Kinerja Perpustakaan

Berdasarkan beberapa pertimbangan yang telah dijabarkan dan setelah peneliti melakukan konsultasi dengan pustakawan selaku staf fungsional yang memahami dengan baik kondisi perpustakaan yang dikelolanya, maka peneliti memilih untuk mengukur 22 indikator diantara 45 indikator kinerja yang tersedia dalam ISO 11620:2008. Adapun hasil pemilihan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Hasil Pemilihan Indikator Kinerja Perpustakaan

No.	Komponen	Aspek	Indikator yang diukur
1.	Sumberdaya Perpustakaan, Akses, dan Infrastruktur (<i>Resources, Access, & Infrastructure</i>).	Koleksi	Ketersediaan judul yang dibutuhkan
		Akses	Ketepatan pengerakan
		Fasilitas	Jumlah komputer untuk akses informasi perkapita
			Area pemustaka perkapita
			Tempat Duduk perkapita
			Jam buka layanan terhadap kebutuhan
Staf	Staf perpustakaan perkapita		
2.	Penggunaan (<i>Use</i>)	Koleksi	Perputaran (<i>turnover</i>) koleksi
			Peminjaman perkapita
			Jumlah item yang diunduh perkapita
			Bahan perpustakaan yang digunakan dalam perpustakaan perkapita
		Akses	Kunjungan perkapita
			Kehadiran pemustaka pada acara pelatihan perkapita
		Fasilitas	Tingkat keterpakaian kursi baca
			Tingkat keterpakaian komputer

3.	Efisiensi (<i>efficiency</i>)	Hal Umum	Kepuasan pemustaka
		Akses	Waktu rata-rata pengadaan/akuisisi dokumen
		Staf	Persentase staf layanan terhadap total jumlah staf
			Tingkat kebenaran jawaban yang diberikan
4.	Potensi dan Pengembangan (<i>Potentials and Development</i>)	Produktifitas staf dalam memproses media	
		Koleksi	Persentase pembelanjaan atas informasi dalam bentuk koleksi elektronik
		Staf	Persentase staf perpustakaan yang ditugaskan pada layanan elektronik

Sumber: Data diolah dari ISO 11620:2008.

H. Hubungan Antar Variabel

1. Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille dan Kualitas Layanan

Keberlangsungan hidup suatu organisasi sangat bergantung pada seberapa responsif organisasi tersebut dalam menghadapi tantangan yang ada. Tantangan dalam bentuk persaingan antara organisasi yang memiliki tujuan yang sama serta perkembangan arus globalisasi yang begitu pesat mengharuskan organisasi untuk berinovasi. Menurut Currie dalam Dhewanto et al. (2014:114), inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa, dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Pendapat tersebut mengandung pengertian bahwa inovasi merupakan ide-ide baru untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dalam kaitannya dengan penerapan inovasi di sektor publik, diperlukan difusi inovasi yang merupakan aspek penting

untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu inovasi dilakukan. Menurut Rogers dalam Indraswari et al. (2015:17-18) difusi merupakan proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu selama jangka waktu tertentu kepada anggota sistem sosial. Tujuan dari difusi bukan hanya mengkomunikasikan inovasi, akan tetapi lebih mengarah kepada diadopsinya inovasi oleh anggota sistem sosial tertentu. Anggota sistem sosial tersebut dapat berupa individu, kelompok informal, ataupun organisasi. Dengan demikian, proses difusi inovasi merupakan suatu tipe komunikasi khusus yang pesannya adalah inovasi (ide baru).

Menurut Dhewanto et al. (2014:106), inovasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan reputasi dan citra perusahaan dalam tiga cara utama. Pertama, tingkat efisiensi dan kualitas layanan. Kedua, proyeksi citra publik yang akan meningkatkan daya tarik internasional dan menarik investor. Ketiga, kaji banding untuk penilaian dan atau memiliki kepentingan dalam memenuhi komitmen yang dirasakan dalam opini publik. Berkaitan dengan pendapat tersebut maka dapat diketahui bahwa inovasi berimplikasi pada peningkatan kualitas layanan organisasi baik pada sektor publik maupun sektor swasta. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan Inovasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan.

2. Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille dan Kinerja Perpustakaan

Inovasi merupakan suatu hal yang penting untuk menjaga eksistensi organisasi dari persaingan global, karena dengan adanya inovasi maka akan memberikan keunggulan kompetitif sehingga mampu bersaing dengan organisasi

lainnya yang memiliki tujuan sama. Pada sektor publik, inovasi diperlukan untuk memperbaiki berbagai permasalahan yang muncul dalam suatu sistem kelembagaan. Hal tersebut dikarenakan pada prinsipnya inovasi merupakan suatu upaya yang dilakukan organisasi untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam suatu sistem kelembagaan guna mencapai level yang lebih sempurna dan secara tidak langsung akan mampu meningkatkan kinerja organisasi. Selain itu menurut Suwarno (2008:23) terdapat alasan bagi sektor publik harus berinovasi yaitu karena adanya tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi agar berkinerja tinggi.

Berkaitan dengan penciptaan inovasi dalam sektor publik maka diperlukan difusi inovasi agar inovasi yang diciptakan tersebut dapat diketahui dan dirasakan oleh banyak pihak. Menurut Indraswari et al. (2015:23) difusi inovasi diyakini merupakan metode terbaik yang dapat dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya, mengefektifkan seluruh program-kegiatan yang dilakukan dan mengefisienkan sumber daya dalam pelaksanaan program-kegiatan. Perpustakaan yang merupakan organisasi sektor publik juga perlu untuk menciptakan suatu inovasi agar mampu meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sutarno (2006:116) yang menyebutkan bahwa kinerja perpustakaan merupakan suatu gambaran atas keberhasilan maupun kegagalan dalam penyelenggaraan perpustakaan. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan Inovasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

3. Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan

Kinerja organisasi merupakan hasil akhir dari suatu kegiatan atau program yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dicapai oleh organisasi, maka diperlukan pengukuran kinerja yang didasarkan pada beberapa indikator. Menurut Dwiyanto (2006:50-51) terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang salah satunya berkaitan dengan kualitas layanan. Indikator kualitas layanan menjadi penting dalam pembahasan kinerja organisasi publik karena banyak stigma negatif dari masyarakat berkaitan dengan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Selain indikator kualitas layanan yang lebih berfokus pada kepuasan masyarakat, terdapat pula pandangan mengenai pentingnya kinerja organisasi pada pelayanan publik yang ditinjau dari berbagai indikator yang sifatnya fisik yaitu seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2008:180) yaitu:

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, adanya fasilitas pelayanan, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, penampilan petugas yang rapi, serta fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Pada organisasi publik, pengukuran kinerja dilakukan dengan cara meninjau pelayanan publik yang diberikan. Kinerja pelayanan organisasi publik dikatakan berhasil jika mampu menjadikan indikator kinerja tersebut sebagai motivasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sebagai

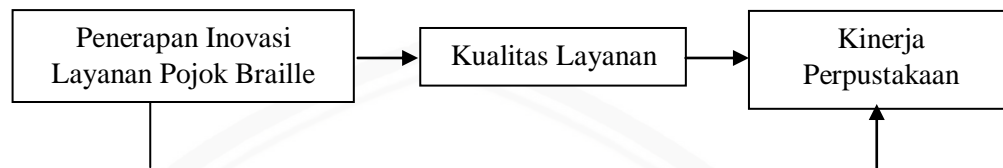
organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, perpustakaan perlu memiliki standart pengukuran kinerja yang sesuai agar perpustakaan dapat mengembangkan dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Melo *et al.* dalam Wibawanti (2015:370) yang menyatakan bahwa penilaian kinerja perpustakaan sangat penting untuk mengelola perpustakaan, karena akan menghasilkan data yang dapat membantu pustakawan dalam membuat keputusan dan untuk meningkatkan layanan. Oleh karena itu, apabila perpustakaan tidak melakukan pengukuran kinerja maka perpustakaan tidak pernah mengetahui kualitas layanannya sehingga perpustakaan tidak akan berusaha memperbaiki pelayanannya padahal perpustakaan ada untuk melayani pemustaka. Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

I. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

Sugiyono (2006:47) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan konsep untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Menurut Nazir (2003:123), konsep menggambarkan suatu fenomena secara umum abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap sesuatu yang khas. Sedangkan menurut Sugiyono (2006:47), model konsep yang baik akan menjelaskan secara teoritis, pertautan antar variabel yang

akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen (*exogenous*) dan variabel dependen (*endogenous*). Sehingga model konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

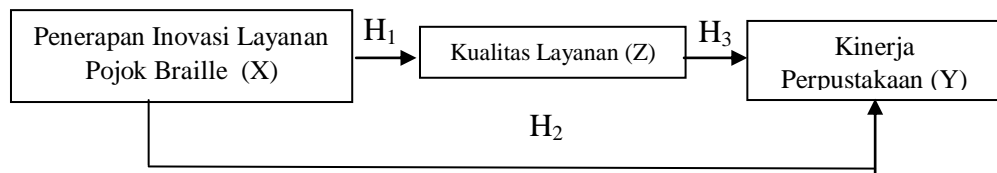


Gambar 5. Model Konsep
Sumber: Data diolah, 2017.

2. Model Hipotesis

Menurut Sugiyono (2006:70) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, sehingga hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban sementara yang bersifat teoritis terhadap rumusan masalah penelitian dan belum merupakan jawaban empirik.

Penelitian yang memerlukan perumusan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Seorang peneliti harus mencari hubungan-hubungan yang dapat menerangkan masalah yang diamati. Kemudian hubungan tersebut dikaitkan dengan teori dan hasil penelitian orang lain lalu dirumuskan dalam bentuk hipotesis. Model hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:



Gambar 6. Model Hipotesis

Sumber: Data diolah, 2017.

Sehingga model hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H_1 : Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan.

H_2 : Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

H_3 : Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:5), *explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengajuan hipotesis. Jenis penelitian penjelasan digunakan karena sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel penerapan inovasi Layanan Pojok Braille terhadap kualitas layanan dan kinerja perpustakaan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Hal tersebut dikarenakan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah berhasil menerapkan inovasi Layanan Pojok Braille sehingga mampu memberikan kesetaraan bagi masyarakat dalam memperoleh haknya di bidang literasi dan pendidikan khususnya bagi penyandang disabilitas netra. Selain itu, inovasi Layanan Pojok Braille juga telah berhasil meraih penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2017 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi karena telah menjadi pioneer inovasi layanan perpustakaan umum bagi penyandang disabilitas di Jawa Timur.

C. Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

1. Variabel

Variabel penelitian merupakan faktor-faktor yang berperan penting dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2010:38) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel *exogenous* dalam penelitian ini adalah Inovasi Layanan Pojok Braille (X)
- b. Variabel *intervening* dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (Y_1)
- c. Variabel *endogenous* dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (Y_1) dan Kinerja Perpustakaan (Y_2).

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dimaksudkan untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dalam suatu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci. Pengertian variabel penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:

a. Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X)

Difusi inovasi merupakan hal yang penting, karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam menerapkan inovasi sangat bergantung pada keberhasilan melakukan difusi inovasi. Menurut Rogers dalam Indraswari et

al. (2015:17) difusi merupakan proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu selama jangka waktu tertentu kepada anggota sistem sosial. Berkaitan dengan definisi tersebut, maka Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17), atribut atau karakteristik yang digunakan organisasi dalam melakukan difusi inovasi adalah sebagai berikut:

1) Keuntungan Relatif (*Relatives Advantage*)

Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih bila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri khas yang membedakan dengan yang lain.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi harus mempunyai kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja karena inovasi yang lama juga merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu, inovasi yang lama juga dapat memudahkan proses adaptasi dan pembelajaran terhadap penyebaran dan penerapan inovasi secara lebih cepat.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Berdasarkan sifat kebaruannya, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang cenderung lebih tinggi bila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, hal tersebut masih dapat ditoleransi dengan anggapan bahwa sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan

lebih baik maka tingkat kerumitan tersebut tidak menjadi permasalahan yang berarti.

4) Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Inovasi hanya dapat diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih bila dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Mengacu pada kelima karakteristik tersebut, maka selanjutnya karakteristik tersebut akan digunakan sebagai indikator dalam meninjau penerapan inovasi pada sektor publik, yaitu pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Hal tersebut dikarenakan Inovasi Layanan Pojok Braille yang ada dan telah diterapkan di instansi tersebut tidak begitu saja muncul, akan tetapi melalui beberapa tahapan dan hal yang mendasari diterapkannya inovasi tersebut.

b. Kualitas Layanan (Y_1)

Ketika menilai kualitas layanan agar seperti yang diinginkan penggunaanya, maka menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2004:14) terdapat lima dimensi pokok *servqual* (*service quality*)

perlu diperhatikan. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*)

Fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang dimiliki harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, selain itu penampilan dari petugas juga harus rapi sehingga akan tercipta kesan yang baik di mata pengguna layanan.

2) Reliabilitas/kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kualitas ini ditujukan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat, cepat, konsisten, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna dengan tanpa kesalahan. Pemenuhan janji dalam layanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam pemberian layanan.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan yang dimaksud merupakan kemauan atau kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (*responsif*) kepada pengguna.

4) Jaminan/kepastian (*Assurance*)

Jaminan ini mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan serta pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas. Tingkat pengetahuan pustakawan dan kemampuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pengguna. Sikap

ramah, sopan, dan bersahabat menunjukkan adanya perhatian kepada pengguna.

5) Empati/kepedulian (*Empathy*)

Sikap ini ditujukan untuk memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pengguna dan berupaya untuk memahami keinginan atau kebutuhan pengguna.

c. Kinerja Perpustakaan (Y₂)

Pengukuran kinerja perpustakaan dapat dilakukan dengan mengacu pada pedoman indikator yang umum digunakan dan sudah terstandarisasi secara internasional yaitu ISO 11620:2008. Adapun indikator yang dibahas dalam pedoman tersebut terbagi ke dalam empat aspek yaitu Sumberdaya Perpustakaan, Akses dan Infrastruktur (*Resources, Access & Infrastructure*), Penggunaan (*Use*), Efisiensi (*Efficiency*), serta Potensi dan Pengembangan (*Potentials and Development*). Selanjutnya dari setiap aspek tersebut dibagi menjadi beberapa kriteria yang dapat diukur. Namun, tentu saja tidak semua kriteria yang termasuk dalam ISO 11620:2008 tersebut digunakan sebab tidak semuanya sesuai dengan kondisi dan kebutuhan dari perpustakaan.

Pada penelitian ini, penentuan kriteria yang diukur disesuaikan dengan pertimbangan yang telah peneliti pilih dengan berkonsultasi terlebih dahulu dengan pustakawan selaku staf fungsional yang memahami dengan baik kondisi perpustakaan yang dikelolanya. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka peneliti memilih untuk mengukur 22 indikator diantara 45 indikator kinerja yang tersedia dalam ISO 11620:2008. Adapun masing-masing definisi

operasional dari hasil pemilihan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Definisi Operasional Hasil Pemilihan Indikator Kinerja Perpustakaan

No.	Indikator yang dipilih	Definisi Operasional
1.	Ketersediaan judul yang dibutuhkan	menilai jumlah judul yang dimiliki oleh perpustakaan dan diminati oleh pemustaka serta tersedia pada saat diperlukan oleh pemustaka.
2.	Ketepatan pengerakan	menilai sejauh mana dokumen yang tercatat dalam katalog perpustakaan berada di rak yang benar.
3.	Jumlah komputer untuk akses informasi perkapita	mengetahui ketersediaan komputer di perpustakaan yang dapat digunakan oleh pemustaka.
4.	Area pemustaka perkapita	menilai pentingnya perpustakaan sebagai tempat belajar, pertemuan, dan menunjukkan dukungan lembaga terhadap tugas-tugas tersebut.
5.	Tempat Duduk perkapita	mengetahui jumlah kursi yang disediakan perpustakaan untuk kemudian digunakan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.
6.	Jam buka layanan terhadap kebutuhan	menilai sampai sejauh mana jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
7.	Staf perpustakaan perkapita	mengukur rasio jumlah staf perpustakaan terhadap populasi yang wajib untuk dilayani.
8.	Perputaran (<i>turnover</i>) koleksi	mengetahui kesesuaian koleksi terhadap kebutuhan pemustaka.
9.	Peminjaman perkapita	mengetahui tingkat penggunaan koleksi perpustakaan oleh pemustaka.
10.	Jumlah item yang diunduh perkapita	menilai apakah pengguna menemukan hal-hal menarik dalam sumber daya elektronik sehingga memutuskan untuk mengunduhnya.

11.	Bahan perpustakaan yang digunakan dalam perpustakaan perkapita	mengetahui jumlah bahan perpustakaan yang digunakan di dalam ruang perpustakaan.
12.	Kunjungan perkapita	menilai keberhasilan perpustakaan dalam menarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.
13.	Kehadiran pemustaka pada acara pelatihan	memperkirakan daya tarik acara perpustakaan bagi pemustaka.
14.	Tingkat keterpakaian kursi baca	menilai tingkat penggunaan kursi yang disediakan oleh perpustakaan.
15.	Tingkat keterpakaian komputer	menilai tingkat penggunaan komputer yang disediakan oleh perpustakaan secara keseluruhan.
16.	Kepuasan pemustaka	menilai sejauh mana pengguna puas dengan layanan perpustakaan secara keseluruhan atau dengan layanan lainnya dari perpustakaan.
17.	Waktu rata-rata pengadaan/akuisisi dokumen	menilai sejauh mana pemasok bahan perpustakaan efektif dalam memberikan layanan terhadap perpustakaan
18.	Persentase staf layanan terhadap total jumlah staf	menilai upaya perpustakaan yang ditujukan untuk pelayanan publik dalam kaitannya dengan tugasnya sebagai layanan umum.
19.	Tingkat kebenaran jawaban yang diberikan	mengetahui sejauh mana staf mampu memberikan jawaban yang benar untuk suatu pertanyaan.
20.	Produktifitas staf dalam memproses media	mengukur jumlah rata-rata media baik cetak maupun elektronik yang diproses oleh staf.
21.	Persentase pembelanjaan atas informasi dalam bentuk koleksi elektronik	mengetahui sejauh mana perpustakaan berkomitmen untuk membangun koleksi elektronik.
22.	Persentase staf perpustakaan yang ditugaskan pada layanan elektronik	menilai sejauh mana perpustakaan berinvestasi pada sumber daya manusia dalam memberikan dukungan teknis untuk layanan elektronik.

Sumber: Data diolah dari ISO 11620:2008.

Berdasarkan ketiga definisi operasional variabel di atas, maka berikut ini dijabarkan pengukuran variabel yang digunakan pada penelitian ini:

Tabel 7. Pengukuran Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Difusi Inovasi (Rogers dalam Indraswari et al. (2015:17))	Penerapan Inovasi (X) (Rogers dalam Suwarno (2008: 17))	Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	Merupakan jenis layanan baru
			Memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memperoleh haknya
			Meningkatkan minat dalam memanfaatkan perpustakaan
		Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	Konsisten dengan nilai dan norma
			Mampu meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan
			Sesuai dengan kebutuhan para penyandang disabilitas netra
		Kerumitan (<i>Complexity</i>)	Relatif sulit dipahami dan dipelajari
			Susunan koleksi memudahkan pengguna dalam menemukan informasi
		Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>)	Memungkinkan pengguna untuk mencari dan memperoleh bahan bacaan
			Memungkinkan untuk dapat diterapkan pada perpustakaan lain

<p>Pelayanan Publik (Agung Kurniawan dalam Pasolong (2008:128))</p>	<p>Kualitas Layanan (Y₁) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2004:14))</p>	<p>Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)</p>	Dapat meningkatkan kepuasan pengguna
			Mampu meningkatkan citra organisasi
		<p>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</p>	Penataan interior dan eksterior ruangan
			Kelengkapan koleksi bahan pustaka
			Menggunakan fasilitas yang modern
			Jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna
		<p>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</p>	Tata letak buku rapi dan dapat dijangkau
			Dapat diakses dengan mudah dan cepat
			Dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna
			Jenis layanan yang diberikan beragam
		<p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p>	Petugas memperhatikan keluhan pengguna
			Petugas memberikan bantuan kepada pengguna
			Pelayanan petugas sesuai harapan pengguna
			Kesediaan petugas dalam menjelaskan cara menggunakan koleksi
		<p>Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	Keramahan dan kesopanan petugas
			Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan
			Kemudahan bagi pengguna layanan

Kinerja Organisasi (Pasolong, 2008:175)	Kinerja Perpustakaan (Y ₂) (Menurut ISO 1162:2008)	Empati (<i>Emphaty</i>)	Tingkat pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna
			Petugas memperhatikan pengguna dengan sungguh-sungguh
			Petugas menanggapi keluhan pengguna
		Sumberdaya Perpustakaan, Akses dan Infrastruktur (<i>Resources, Access & Infrastructure</i>)	Ketersediaan judul yang dibutuhkan
			Ketepatan pengerakan
			Jumlah komputer untuk akses informasi
			Area pemustaka
			Tempat duduk
			Jam buka layanan terhadap kebutuhan
			Staf perpustakaan
		Penggunaan (<i>Use</i>)	Perputaran (<i>turnover</i>) koleksi
			Peminjaman
			Jumlah item yang diunduh
			Bahan perpustakaan yang digunakan dalam perpustakaan
			Kunjungan
			Kehadiran pengguna pada acara pelatihan
			Tingkat keterpakaian kursi baca
			Tingkat keterpakaian komputer
			Kepuasan pengguna
		Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Biaya per peminjaman
			Waktu rata-rata pengadaan/ akuisisi dokumen
			Tingkat kebenaran jawaban yang diberikan
			Produktifitas staf dalam memproses media

		Potensi dan Pengembangan (<i>Potentials and Development</i>)	Persentase pembelian atas informasi dalam bentuk koleksi elektronik
			Persentase staf perpustakaan yang ditugaskan pada layanan elektronik

Sumber: Data diolah, 2017.

3. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam pengukuran variabel adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2010:132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi individu, atau kelompok fenomena sosial. Pada penelitian ini, digunakan modifikasi skala likert dengan 4 pilihan jawaban dan menghilangkan skor jawaban 3 yang masuk kategori jawaban ragu-ragu (netral). Menurut Hadi (2004:20) modifikasi skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung oleh skala lima tingkat, dengan alasan sebagai berikut:

- memiliki arti ganda (belum memberi jawaban/netral);
- menyebabkan adanya *central tendency effect* (kecenderungan menjawab yang ada di tengah-tengah saja);
- akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau para responden

Adapun skala pengukuran tersebut ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Penentuan Skor Jawaban Responden

No.	Jawaban responden	Kode	Skor
1.	Sangat setuju	SS	4
2.	Setuju	S	3
3.	Tidak setuju	TS	2
4.	Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber: Data diolah dari Hadi (2004:20).

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Subagyo, Pangestu & Djarwanto (2014:93), populasi atau *universe* adalah jumlah dari keseluruhan objek (satuan-satuan/individu-individu), yang karakteristiknya hendak diduga. Sedangkan menurut Riduwan (2003:8), populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu dan berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah 33 orang pelajar dari Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang yang rutin dan sudah memiliki jadwal kunjungan untuk menggunakan Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang pada variabel distribusi kumulatif tahun 2017 serta 3 orang pustakawan yang bertugas pada Layanan Pojok Braille. Selain itu, frekuensi atau pengguna Inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang ditentukan minimal ≥ 2 kali sehingga akan didapatkan responden yang jelas dan sesuai dengan obyek yang akan diteliti.

2. Sampel

Menurut Subagyo, Pangestu & Djarwanto (2014:93), Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya). Sedangkan menurut Riduwan (2003:10), Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Hal tersebut dikarenakan tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.

Pada penelitian ini, sampel yang digunakan adalah keseluruhan dari populasi (*total sampling*) yang terdiri dari 33 orang pelajar dari Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang dan 3 orang pustakawan Layanan Pojok Braille. Menurut Sugiyono (2013:124), *total sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel. Alasan menggunakan *total sampling* karena jumlah populasi yang kurang dari 100, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Hakim (2016:107), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan didasarkan pada pertimbangan tertentu, yaitu tujuan penelitian. Hal tersebut berarti bahwa teknik pengambilan sampel melalui *purposive sampling* tidak akan dilakukan jika populasi belum dikenal sifatnya atau yang masih harus dikenali sifatnya terlebih dahulu. Dari penjelasan tersebut,

maka sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pelajar dari Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang yang rutin dan sudah memiliki jadwal kunjungan untuk menggunakan Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang serta Pustakawan Layanan Pojok Braille.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sarwono (2006:123), data primer adalah data yang hanya dapat diperoleh dari sumber asli atau pertama. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner.

b. Data Sekunder

Menurut Sarwono (2006:123), data sekunder adalah data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan, setelah data terkumpul maka siap untuk dianalisis. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari internet, jurnal, dan arsip yang relevan.

2. Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk memperoleh data pada obyek penelitian agar dapat diolah dan dianalisis. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Menurut Hakim (2016:47), kuesioner tertutup merupakan kuesioner yang pilihan jawabannya sudah ditentukan terlebih

dahulu, dan responden tidak mempunyai pilihan lain kecuali jawaban yang sudah ditentukan itu.

b. Observasi

Menurut Hakim (2016:71), cara lain untuk memperoleh data primer adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap responden, baik berkenaan dengan aktivitas tertentu yang dilakukannya, maupun hal-hal yang berkaitan dengannya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi yang ada di lapangan serta mengetahui permasalahan yang terjadi di dalam penerapan inovasi Layanan Pojok Braille.

c. Dokumentasi

Menurut Hakim (2016:82), dokumentasi artinya mengumpulkan data dengan cara mencatat ulang atau mendokumentasikan data yang sebelumnya telah dikumpulkan oleh orang lain atau suatu badan. Pada metode dokumentasi, peneliti tidak mengumpulkan data secara langsung dari sumbernya, oleh karena itu data yang diperoleh disebut data sekunder.

F. Uji Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:102), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang merupakan daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif jawaban yang telah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan persepsinya

masing-masing. Penelitian kuantitatif yang menggunakan instrumen penelitian, perlu dilakukan pengujian untuk mengetahui tingkat kebenaran dan kehandalan instrumen yang digunakan. Tingkat kebenaran dan kehandalan instrumen dapat diketahui dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Menurut Sekaran (2006:82), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah teknik korelasi *product moment* dari *Pearson*, kemudian nilai korelasi tersebut dibandingkan dengan indeks korelasi dalam tabel dengan level signifikansi 5% ($\alpha=0,05$). Apabila probabilitas hasil korelasi lebih besar dari 0,05, maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Sebaliknya apabila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05, maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Adapun rumus uji validitas menurut Singarimbun dan Effendi (2006:137) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

x = skor butir

y = skor total

n = jumlah sampel

Selain menggunakan rumus perhitungan tersebut, uji validitas pada penelitian ini juga menggunakan bantuan program *SPSS for windows versi 22*.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2010:172), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Cara mencari reliabilitas untuk keseluruhan *item* salah satunya bisa dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Adapun rumus uji reliabilitas menurut Sugiyono (2010:239) adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma b^2} \right]$$

Keterangan :

α = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir

σb^2 = Varians total pendekatan

Menurut Sekaran (2006:311), suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien kehandalan (α) >0,6. Selain menggunakan rumus perhitungan tersebut, uji reliabilitas pada penelitian ini juga menggunakan bantuan program *SPSS for windows versi 22*.

G. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji coba instrumen yang telah dilakukan dengan menggunakan 36 orang responden, diketahui bahwa semua *item* mempunyai nilai yang signifikan ($<0,05$), sehingga keseluruhan *item* dinyatakan valid. Hasil rekapitulasi uji validitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 9. Hasil Rekapitulasi Uji Validitas

No.	Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1.	Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X_1)	X1.1	0,701	0,000	Valid
		X1.2	0,606	0,000	Valid
		X1.3	0,692	0,000	Valid
		X2.1	0,562	0,000	Valid
		X2.2	0,767	0,000	Valid
		X2.3	0,605	0,000	Valid
		X3.1	0,617	0,000	Valid
		X3.2	0,744	0,003	Valid
		X4.1	0,662	0,002	Valid
		X4.2	0,410	0,013	Valid
		X5.1	0,536	0,001	Valid
		X5.2	0,480	0,003	Valid
2.	Kualitas Layanan (Y_1)	Y1.1.1	0,590	0,000	Valid
		Y1.1.2	0,635	0,000	Valid
		Y1.1.3	0,427	0,009	Valid
		Y1.1.4	0,537	0,001	Valid
		Y1.2.1	0,422	0,010	Valid
		Y1.2.2	0,493	0,002	Valid
		Y1.2.3	0,476	0,003	Valid
		Y1.2.4	0,613	0,000	Valid
		Y1.2.5	0,476	0,003	Valid
		Y1.3.1	0,699	0,000	Valid
		Y1.3.2	0,675	0,000	Valid
		Y1.3.3	0,536	0,001	Valid
		Y1.3.4	0,648	0,000	Valid
		Y1.4.1	0,403	0,015	Valid
		Y1.4.2	0,438	0,008	Valid

		Y1.4.3	0,394	0,017	Valid
		Y1.5.1	0,426	0,010	Valid
		Y1.5.2	0,720	0,000	Valid
		Y1.5.3	0,504	0,002	Valid
3.	Kinerja Perpustakaan (Y ₂)	Y2.1.1	0,584	0,000	Valid
		Y2.1.2	0,566	0,000	Valid
		Y2.1.3	0,573	0,000	Valid
		Y2.1.4	0,804	0,000	Valid
		Y2.1.5	0,697	0,000	Valid
		Y2.1.6	0,524	0,001	Valid
		Y2.1.7	0,684	0,000	Valid
		Y2.2.1	0,654	0,000	Valid
		Y2.2.2	0,624	0,000	Valid
		Y2.2.3	0,568	0,000	Valid
		Y2.2.4	0,738	0,000	Valid
		Y2.2.5	0,410	0,013	Valid
		Y2.2.6	0,577	0,000	Valid
		Y2.2.7	0,710	0,000	Valid
		Y2.2.8	0,473	0,004	Valid
		Y2.2.9	0,568	0,000	Valid
		Y2.3.1	0,813	0,000	Valid
		Y2.3.2	0,576	0,000	Valid
		Y2.3.3	0,584	0,000	Valid
		Y2.4.1	0,648	0,000	Valid
		Y2.4.2	0,471	0,004	Valid
		Y2.4.3	0,714	0,000	Valid

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji coba instrumen yang telah dilakukan dengan menggunakan 36 orang responden, diketahui bahwa semua *item* dari setiap variabel mempunyai nilai koefisien Alpha Cronbach $>0,6$, sehingga keseluruhan variabel dinyatakan reliabel. Hasil rekapitulasi uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10. Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	Keterangan
1.	Penerapan Inovasi Pojok Braille (X)	0,853	Reliabel
2.	Kualitas Layanan (Y_1)	0,862	Reliabel
3.	Kinerja Perpustakaan (Y_2)	0,918	Reliabel

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian karena merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Pada penelitian ini analisis data dilakukan dengan tahapan Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan Analisis Jalur (*Path Analysis*), berikut ini adalah penjabarannya:

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik lokasi penelitian menurut persepsi responden yang diikuti dengan distribusi frekuensi variabel. Subagyo, Pangestu & Djarwanto (2014:138) menyatakan bahwa analisis deskriptif mengacu pada transformasi data mentah ke dalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih memahami dan menafsirkan maksud dari data yang ditampilkan. Kegunaan utama analisis deskriptif adalah untuk menggambarkan jawaban-jawaban observasi. Sedangkan ukuran deskriptifnya adalah melalui pemberian angka yang dituangkan dalam bentuk diagram atau tabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebagai syarat suatu penelitian, maka sebelum dilakukan uji hipotesis melalui analisis jalur, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Menurut Gujarati (2003:97), uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian adalah valid dengan data yang digunakan secara teori adalah tidak bias, konsisten dan penaksiran koefisien regresinya efisien. Pada penelitian ini, uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas dan uji linieritas. Berikut ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai kedua jenis uji tersebut:

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2009:107), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual dalam model analisis jalur mengikuti sebaran normal atau tidak. Model analisis jalur yang baik adalah model dimana datanya mengikuti distribusi normal. Jika data tidak berada di sekitar wilayah garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal maka akan diperoleh taksiran yang bias. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan *normal probability plot* dengan bantuan *SPSS for windows versi 22*.

b. Uji Linieritas

Santoso (2009:346) menyatakan bahwa seharusnya hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji linieritas adalah dengan melihat tabel ANOVA yang menunjukkan angka signifikansi keseluruhan

variabel. Apabila nilai signifikansi pada tabel ANOVA $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel dependen dan variabel independen bersifat linier.

3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Teknik analisis ini juga dikenal sebagai model sebab-akibat (*causing modeling*). Penamaan ini didasarkan pada alasan bahwa analisis jalur memungkinkan peneliti dapat menguji proposisi teoritis mengenai hubungan sebab dan akibat tanpa memanipulasi variabel-variabel. Memanipulasi variabel maksudnya ialah memberikan perlakuan (*treatment*) terhadap variabel-variabel tertentu dalam pengukurannya. Asumsi dasar model ini ialah beberapa variabel sebenarnya mempunyai hubungan yang sangat dekat satu dengan lainnya.

Menurut Retherford dalam Sarwono (2012:17), *path analysis* ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab-akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung. Lebih lanjut lagi, Sarwono (2012:17) menyebutkan bahwa:

Path analysis merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang inheren antar variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besaran pengaruh variable independen *exogenous* terhadap variabel dependen *endogenous*.

Menurut Sarwono (2012:3-5), di dalam analisis jalur dikenal beberapa konsep dan istilah dasar, yaitu :

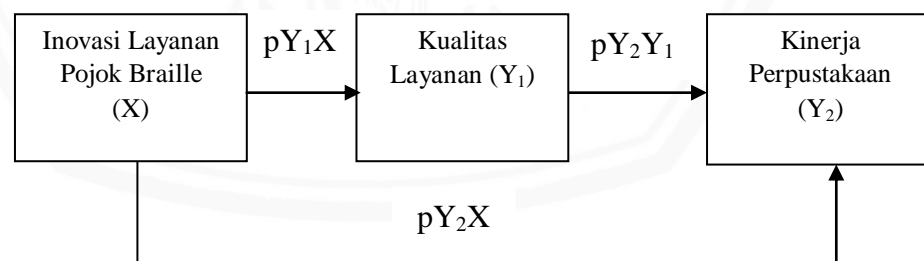
- a. Model jalur. Model jalur ialah suatu diagram yang menghubungkan antara variabel bebas, perantara dan tergantung. Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah. Anak-anak panah tunggal menunjukkan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel *exogenous* atau perantara dengan satu variabel tergantung atau lebih. Anak panah juga menghubungkan kesalahan (*variabel residue*) dengan masing-masing variabel *endogenous*. Anak panah ganda menunjukkan korelasi antara pasangan variabel-variabel *exogenous*.
- b. Pola hubungan. Analisis jalur tidak menggunakan istilah variabel bebas ataupun variabel tergantung, sebagai gantinya digunakan istilah variabel *exogenous* dan variabel *endogenous*.
- c. Variabel *exogenous*. Variabel-variabel *exogenous* dalam suatu model jalur ialah semua variabel yang tidak ada penyebab-penyebab eksplisitnya atau dalam diagram tidak ada anak-anak panah yang menuju ke arahnya, selain pada bagian kesalahan pengukuran.
- d. Variabel *endogenous*. Variabel *endogenous* ialah variabel yang mempunyai anak-anak panah menuju ke arah variabel tersebut. Variabel yang termasuk di dalamnya ialah mencakup semua variabel perantara (*intervening*) dan tergantung.
- e. Model *Recursive*. Model penyebab yang mempunyai satu arah. Tidak ada arah membalik (*feed back loop*) dan tidak ada pengaruh sebab-

akibat (*reciprocal*). Dalam model ini satu variabel tidak dapat berfungsi sebagai penyebab dan akibat dalam waktu yang bersamaan.

- f. Model *Non-recursive*. Model penyebab dengan disertai arah yang membalik (*feed backloop*) atau adanya pengaruh sebab akibat (*reciprocal*).
- g. *Direct Effect*. Pengaruh langsung yang dapat dilihat dari koefisien jalur dari satu variabel ke variabel lainnya.
- h. *Indirect Effect*. Merupakan urutan jalur melalui satu atau lebih variabel perantara.

Model analisis jalur yang digunakan pada penelitian ini adalah model kombinasi antara model regresi berganda dengan model mediasi, yaitu variabel X berpengaruh terhadap variabel Y_1 secara langsung dan secara tidak langsung mempengaruhi variabel Y_2 melalui variabel Y_1 . Terdapat beberapa tahapan untuk menyelesaikan analisis tersebut, yaitu:

- a. menentukan model diagram jalur (*path*) :

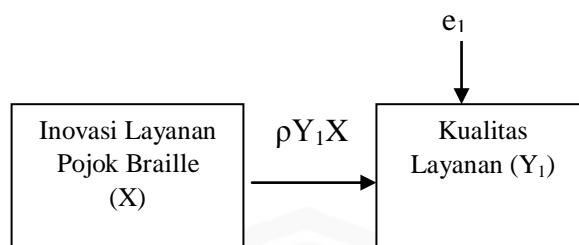


Gambar 7 . Model Diagram Jalur

Sumber: Data diolah, 2018.

b. membuat persamaan struktural

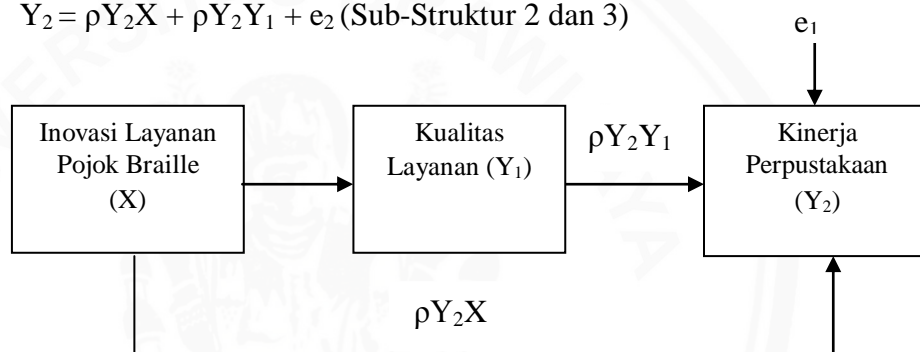
$$1) Y_1 = \rho Y_1 X + e_1 \text{ (Sub-Struktur 1)}$$



Gambar 8. Persamaan Struktural (Sub-Struktur 1)

Sumber: Data diolah, 2018.

$$2) Y_2 = \rho Y_2 X + \rho Y_2 Y_1 + e_2 \text{ (Sub-Struktur 2 dan 3)}$$



Gambar 9. Persamaan Struktural (Sub-Struktur 2 dan 3)

Sumber: Data diolah, 2018.

c. menganalisis persamaan struktural dengan menggunakan *SPSS for*

Windows versi 22

d. penafsiran hasil.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang beralamat di Jalan Ijen No. 30 A merupakan perpustakaan milik Pemerintah Kota Malang yang bertugas untuk melayani kebutuhan masyarakat luas. Gedung Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang pada awalnya merupakan sumbangan dari OPS Rokok Kretek yang selesai dibangun pada tanggal 17 Agustus 1965 serta diserahkan dan diresmikan ke Pemda Kodya Dati II Malang pada tanggal 17 Agustus 1966, oleh karena Kota Malang membutuhkan perpustakaan, maka gedung tersebut digunakan sebagai Perpustakaan Kota Malang. Pada tanggal 22 Mei 1972, Kantor Perpustakaan Malang diresmikan menjadi Perpustakaan Umum Pusat Kotamadya Dati II Malang oleh Bapak Walikota Madya KDH Tk. II Malang dengan dihadiri oleh ketua DPRD, instansi pemerintahan serta swasta. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016, maka pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang berubah menjadi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Visi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yaitu “Terwujudnya pelayanan perpustakaan terdepan dalam pembelajaran non formal

serta menjadikan arsip sebagai kebutuhan informasi”. Visi tersebut kemudian dijabarkan ke dalam misi yang dijadikan panduan dalam memberikan pelayanan perpustakaan. Adapun misi dari Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang antara lain:

- a. meningkatkan minat baca dan mengembangkan koleksi bahan pustaka;
- b. memberdayakan arsip sebagai alat bukti yang sah.

3. Tujuan dan Sasaran Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Sebagai penjabaran visi dan misi yang telah ditetapkan, maka Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menetapkan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai ke dalam suatu rencana strategis. Adapun tujuan dan sasaran Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam rencana strategis tahun 2013-2018 adalah sebagai berikut:

a. Tujuan:

- 1) terwujudnya layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah sebagai pusat baca, pusat literasi dan referensi;
- 2) terwujudnya ketersediaan arsip yang utuh, faktual autentik dan terpercaya sebagai kebutuhan informasi;
- 3) terwujudnya peningkatan pelayanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah.

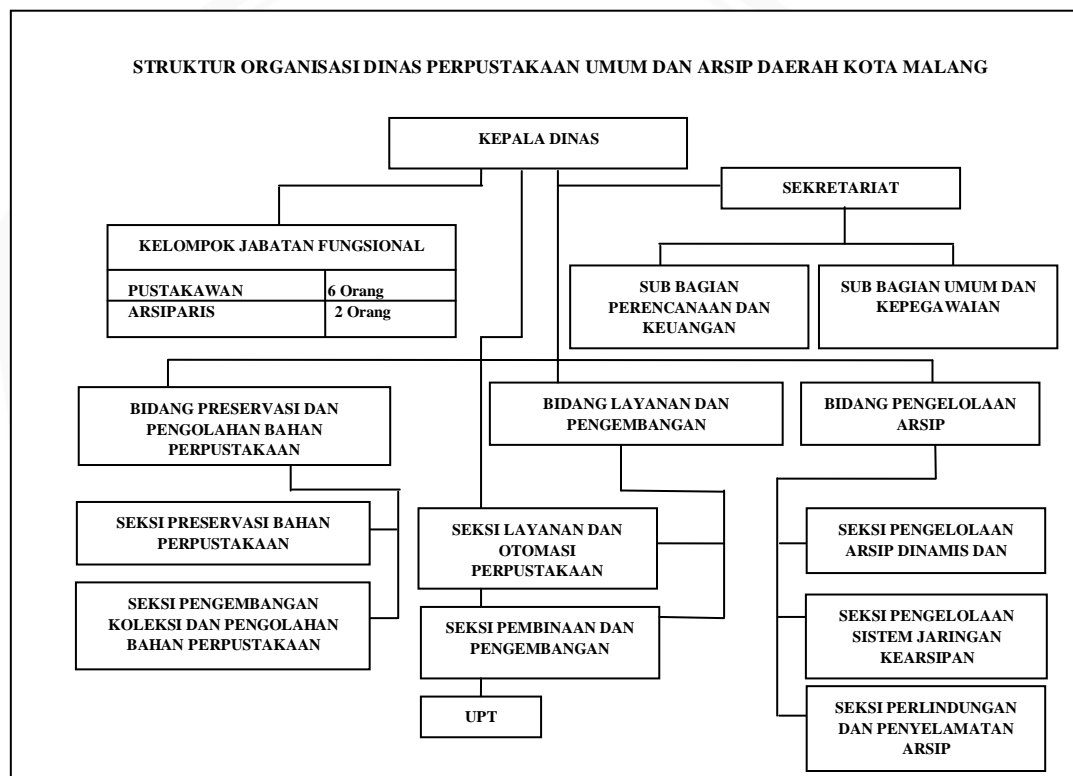
b. Sasaran:

- 1) meningkatnya minat baca dan kunjungan pemustaka;
- 2) meningkatnya pengelolaan arsip yang ter-telusur;

- 3) meningkatnya kualitas pelayanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah.

4. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki struktur organisasi berbentuk kedinasan yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 10. Struktur Organisasi

Sumber: Data diolah dari Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, 2017.

Berikut ini merupakan daftar struktur kepegawaian Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang :

Tabel 11. Struktur Kepegawaian Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Struktur Kepegawaian	Nama
Kepala Dinas	Drs. Djoko Yuwono Mulyono, M.Si
Sekretariat	Drs. Kuntjoro Triatmadji
a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	Henik Purwati, SE., MM
b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dra. Tri Kurnianingsih
Kelompok Jabatan Fungsional	
a. Pustakawan	Dra. Relly Hermien Soeharini, M.Si
	Yunita Rahmah Devi, S.Si
	Fedy Losysius Subagyo, A.Md
	Sri Martiningsih, A.Md
	Moh. Hasbi Asngari, S.IP
	Santoso Mahargono. S.Sos
	Susana Yuli Sriwahyuni, A.Md
b. Arsiparis	Halik Asrofin
	Suparmin Dinata
Kepala Bidang Preservasi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan	Sri Umiasih, SE
a. Kepala Seksi Preservasi Bahan Perpustakaan	Yunani, SE
b. Kepala Seksi Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan	Ir. Nurazizah
Kepala Bidang Layanan dan Pengembangan Perpustakaan	Noka Maharany Abdul Kadir, SE
a. Kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan	Suprih, A.Md, Ak
b. Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan	Triana Putra, SH
Kepala Bidang Pengelolaan Arsip	Wahyu Harianto, SH., M.Si
a. Kepala Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis dan Statis	Dra. Werayanti, M.Si
b. Kepala Seksi Pengelolaan Sistem Jaringan Kearsipan	Wardasari Amalia, SMB
c. Kepala Seksi Perlindungan dan Penyelamatan Arsip	A. Heni Tri Mulyani

Sumber: Profil Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, 2017.

5. Jenis Layanan Perpustakaan

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menyediakan beragam jenis layanan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi. Berikut ini adalah jenis layanan yang diberikan pihak perpustakaan dan berhak diterima oleh masyarakat selaku pengguna jasa layanan:

Tabel 12. Jenis-Jenis Layanan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

No.	Jenis Layanan	Output Layanan
1.	Keanggotaan	a. Kartu anggota perpustakaan b. Aktivasi member online c. Registrasi keanggotaan d. Informasi seputar layanan keanggotaan e. Perpanjangan online
2.	Fotocopy	a. Duplikasi bahan bacaan b. Informasi seputar bahan pustaka
3.	Peminjaman buku	a. Peminjaman bahan pustaka dengan memenuhi persyaratan yang berlaku b. Bahan bacaan dan sumber informasi
4.	Pengembalian atau perpanjangan buku	a. Pengembalian dan perpanjangan buku dengan memenuhi persyaratan yang berlaku b. Aktivasi member <i>online</i>
5.	Baca di tempat	a. Presensi pengunjung b. Penelusuran bahan pustaka dengan OPAC (<i>Online Public Access Catalog</i>) c. Ketersediaan bahan pustaka di rak d. Informasi seputar bahan pustaka e. Penataan ruang baca yang nyaman dan dilengkapi dengan AC
6.	Kunjungan kelompok	a. Pendampingan oleh petugas pada waktu kunjungan b. Studi wisata di lingkungan perpustakaan c. Pengenalan dasar-dasar perpustakaan
7.	Mendongeng (<i>story telling</i>)	a. Pendampingan oleh petugas pada saat diadakan layanan mendongeng b. Penanaman minat baca c. Pengenalan dasar-dasar perpustakaan

8.	Magang (PKL) atau penelitian	a. Pendampingan dan pengarahan oleh petugas perpustakaan b. Kemudahan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan
9.	Perpustakaan keliling	a. Kunjungan yang sudah terjadwal b. Peminjaman buku secara kolektif c. Pengembalian buku secara kolektif d. Layanan pemutaran film dan mendongeng (sebagai layanan tambahan dan tidak bersifat wajib) e. Informasi seputar layanan perpustakaan
10.	Layanan Pojok Braille	a. Kunjungan yang sudah terjadwal b. Pendampingan dari petugas c. Layanan antar jemput d. Informasi seputar pemanfaatan layanan
11.	Fasilitas wifi	a. Pemanfaatan 1 jam layanan internet gratis bagi anggota perpustakaan
12.	Penitipan barang (loker)	a. Pemanfaatan fasilitas loker dengan memenuhi persyaratan yang berlaku
13.	Pemutaran film	a. Pemutaran film di ruang <i>lobby</i> Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang
14.	Pembinaan pengelolaan perpustakaan	a. Pendampingan oleh petugas pada saat pembinaan pengelolaan perpustakaan b. Pelayanan bimtek, pembinaan dan kursus tentang perpustakaan pada perpustakaan binaan c. Informasi seputar dunia kepastakaan
15.	Pelaksanaan seminar, <i>workshop</i> , dan sarasehan	a. Memfasilitasi pelaksanaan acara b. Perlengkapan <i>sound system</i> c. Ruangan bersih dan <i>full AC</i>
16.	Pelaksanaan pameran seni dan budaya	a. Memfasilitasi pelaksanaan acara b. Perlengkapan <i>sound system</i>
17.	Penelusuran Arsip	a. Penelusuran dan pencarian arsip b. Informasi seputar tata kearsipan

Sumber: Profil Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, 2017.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat berbagai jenis layanan yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Keberadaan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan minat baca serta untuk menyediakan dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat

luas. Sebagai perpustakaan umum yang melayani berbagai kalangan masyarakat tanpa membedakan status, adat, ras, maupun agama, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah memiliki suatu inovasi di bidang pelayanan publik yang ditujukan untuk para penyandang disabilitas netra yaitu Layanan Pojok Braille.

6. Inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

a. Gambaran Umum Inovasi Layanan Pojok Braille

Layanan Pojok Braille merupakan pioneer inovasi dalam rangka memberikan kesetaraan (*spirit equality*) bagi para penyandang disabilitas netra untuk memperoleh haknya dibidang literasi dan pendidikan. Inovasi Layanan Pojok Braille yang digagas pada awal tahun 2013 dan baru dapat diterapkan pada 22 Mei 2015 merupakan kolaborasi ide dan studi dari pustakawan sebagai staf fungsional dan kepala perpustakaan sebagai pembina. Pada penerapannya, Layanan Pojok Braille telah didukung oleh sistem layanan terpadu berbasis teknologi informasi yang memiliki teknologi *screen reader* dan *talking book* sehingga memungkinkan penyandang disabilitas netra untuk dapat membaca dan mengakses informasi, selain itu layanan ini juga ditunjang oleh kondisi perpustakaan yang memberikan aksesibilitas bagi pemustaka berkebutuhan khusus.

Pada awalnya, Layanan Pojok Braille menggunakan sistem layanan terbuka, sehingga pemustaka umum dapat melihat dan turut memanfaatkan koleksi khusus yang tersedia. Akan tetapi, sekarang Layanan Pojok Braille

beralih menjadi sistem layanan semi tertutup, hal tersebut disebabkan karena banyak koleksi dengan tulisan braille yang mengalami kerusakan sehingga pemustaka disabilitas netra kesulitan dalam membaca huruf braille yang tidak lagi timbul. Selain itu, mahalanya biaya perawatan terhadap teknologi yang digunakan pada layanan tersebut membuat pihak perpustakaan memilih untuk menutup layanan tersebut untuk umum dan membukanya jika ada pemustaka disabilitas netra yang datang dan ingin menggunakan layanan tersebut. Keberadaan Layanan Pojok Braille sampai saat ini masih dalam tahap pengembangan. Oleh karena itu, dalam penerapan inovasi Layanan Pojok Braille ini masih membutuhkan kerjasama dengan berbagai pihak guna mengoptimalkan pelayanan yang diberikan serta meningkatkan kinerja perpustakaan secara keseluruhan.

b. Keunikan Inovasi Layanan Pojok Braille

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah tahun 2017 memerintahkan kepada setiap daerah agar berusaha menciptakan suatu inovasi melalui gerakan Satu Instansi, Satu Inovasi yaitu gerakan yang mewajibkan kepada setiap instansi tersebut untuk dapat menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik setiap tahunnya. Sebagai perwujudan dari peraturan tersebut, maka Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah berhasil meraih penghargaan Top 99 Inovasi

Pelayanan Publik 2017 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi karena Inovasi Layanan Pojok Braille telah mampu menjadi pioneer inovasi dalam memenuhi hak-hak para penyandang disabilitas di bidang literasi dan pendidikan. Selain itu, penilaian terhadap inovasi tersebut juga didasarkan pada beberapa keunikan lainnya. Adapun keunikan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) merupakan yang pertama dan satu-satunya layanan disabilitas netra di bawah inisiasi dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Jawa Timur;
- 2) kondisi umum yang terdapat pada perpustakaan lain hanya menyediakan beberapa koleksi bahan pustaka Braille, akan tetapi dengan adanya Layanan Pojok Braille koleksi bahan pustaka Braille lebih bervariasi sehingga dapat memberikan berbagai macam pilihan bacaan bagi pemustaka penyandang disabilitas netra;
- 3) perangkat pendukung Layanan Pojok Braille telah berbasis teknologi seperti penggunaan *screen reader*, sehingga penyandang disabilitas netra dapat menggunakan *personal computer*;
- 4) penggunaan *talking book* sebagai sarana alternatif bagi penyandang disabilitas netra dalam membaca, dimana mereka dapat mendengarkan bahan bacaan yang diceritakan dalam format MP3;
- 5) petugas Layanan Pojok Braille telah memiliki kemampuan dasar dalam melayani penyandang disabilitas netra;

- 6) infrastruktur dan aksesibilitas perpustakaan telah mendukung keberadaan Layanan Pojok Braille.

c. Fasilitas Layanan Pojok Braille

Terselenggaranya layanan perpustakaan tidak terlepas dari tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Pada awalnya, Layanan Pojok Braille berada pada lantai satu, namun sejak 9 Februari 2017 layanan tersebut dipindah ke lantai dua. Hal tersebut dilakukan karena pihak perpustakaan telah mencanangkan perpustakaan yang ramah disabilitas, untuk itu Layanan Pojok Braille dipindah ke lantai dua agar pemustaka difabel dapat berinteraksi dengan pemustaka normal lainnya sehingga tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik, tetapi tentu saja koleksi yang digunakan diletakkan terpisah dengan koleksi umum lainnya. Keberadaan Layanan Pojok Braille di lantai dua seringkali menyulitkan para pemustaka disabilitas netra. Hal tersebut dikarenakan tangga yang digunakan untuk menuju ke lantai dua belum aksesibel dan tidak dilengkapi dengan *guiding block* (garis kuning petunjuk jalan bagi penyandang disabilitas netra) maupun label atau petunjuk yang bertuliskan huruf braille.

Penyediaan aksesibilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas dalam pemanfaatan fasilitas umum sangatlah diperlukan Hal tersebut sesuai dengan pendapat Heater Hill dalam penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2017:16) yang menyatakan bahwa:

Aksesibilitas dapat dikategorikan menjadi dua yaitu aksesibilitas fisik dan non fisik. Aksesibilitas fisik merupakan segala hal yang berkaitan dengan sarana dan prasarana fisik. Hal tersebut menyangkut bangunan dan lingkungan dari bangunan yang disediakan dalam memberi kemudahan bagi difabel. Sedangkan aksesibilitas non fisik adalah kemudahan akses difabel terhadap informasi dan komunikasi yang tersedia.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pada dasarnya konsep aksesibilitas mengarah pada kemudahan yang tidak hanya berorientasi lingkungan fisik akan tetapi juga terhadap perlakuan dan pelayanan yang diterima oleh penyandang disabilitas. Apabila penyandang disabilitas merasa puas dengan pelayanan yang diterima, maka mereka akan mempresepsikan bahwa layanan yang tersedia berkualitas. Guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan menciptakan pelayanan yang berkualitas maka Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menyediakan sarana dan prasarana serta koleksi yang menunjang keberadaan Layanan Pojok Braille. Adapun penjabarannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 13. Data Jumlah Sarana dan Prasarana Layanan Pojok Braille Tahun 2017

No.	Nama Barang	Jumlah
1.	Reglade	7 buah
2.	Stylus	5 buah
3.	Tongkat Lipat	2 buah
4.	Braille Board	1 set
5.	Komputer	4 unit
6.	Talking Book	5 unit
7.	Headphone	4 buah
8.	Scanner	1 unit
9.	Rak Buku Braille	6 unit
10.	Kalkulator Bicara	1 unit
11.	Kertas Tulis Braille	39 lembar

Sumber: Hasil olahan data sekunder, 2018.

Penyediaan berbagai sarana dan prasarana pendukung bagi pemustaka disabilitas netra yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang bertujuan untuk memudahkan pemustaka disabilitas netra dalam mengakses informasi yang terdapat pada Layanan Pojok Braille. Selain itu penyediaan sarana dan prasarana yang memadai juga dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan bagi pemustaka disabilitas netra yang selanjutnya akan berimplikasi terhadap kualitas yang diberikan oleh pihak perpustakaan umum. Hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dalam Agustin (2017:11) yang menyatakan bahwa penyediaan fasilitas yang memadai mempengaruhi kualitas dari perpustakaan.

Selain penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, maka ketersediaan koleksi dalam kondisi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan para pemustaka disabilitas netra juga perlu mendapatkan perhatian bagi pihak pengelola Layanan Pojok Braille. Adapun jumlah koleksi yang terdapat pada Layanan Pojok Braille dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14. Data Jumlah Koleksi Layanan Pojok Braille

No.	Jenis Koleksi	Tahun	Jumlah	
			Judul	Eks/Keping
1.	Buku Braille	2015	45	98
		2016	54	82
		2017	46	184
Jumlah			99	364
2.	CD Audio	2015	45	45
		2016	25	25
		2017	0	0
Jumlah			70	70

Sumber: Hasil olahan data sekunder, 2018.

Keseluruhan koleksi yang terdapat pada Layanan Pojok Braille berjumlah 364 eksemplar yang tersedia dalam 99 judul serta 70 keping CD audio yang tersedia dalam 70 judul. Berkaitan dengan pengadaan koleksi di Layanan Pojok Braille pihak perpustakaan umum bekerjasama dengan Balai Penerbitan Braille Indonesia (BPBI) untuk menyuplai bahan bacaan bertuliskan huruf braille. Hal tersebut dilakukan karena Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang belum memiliki printer braille dan juga tidak semua koleksi umum dapat dialihkan menjadi buku dengan tulisan braille karena terhalang oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

Berdasarkan pemaparan data mengenai fasilitas Layanan Pojok Braille yang terdiri dari sarana dan prasarana serta koleksi di atas, dapat dikatakan bahwa pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah bersungguh-sungguh dalam memenuhi kebutuhan para pemustaka penyandang disabilitas netra. Dampak yang dihasilkan dari penyediaan fasilitas yang memadai adalah peningkatan jumlah kunjungan pemustaka disabilitas netra ke Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang untuk menggunakan Layanan Pojok Braille. Adapun data mengenai jumlah pengunjung Layanan Pojok Braille pada tahun kumulatif 2017 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 15. Data Jumlah Pengunjung Layanan Pojok Braille Tahun 2017

Bulan	Jumlah	Asal Pengunjung
Januari	60 orang	RSBN Malang
April	15 orang	RSBN Malang
Mei	65 orang	RSBN Malang
Juli	45 orang	RSBN Malang
Agustus	72 orang	RSBN Malang
	1 orang	Jl.Seruni II/A Sengkaling
September	57 orang	RSBN Malang
Oktober	21 orang	RSBN Malang
	4 orang	Kalimantan Tengah
Total	340 orang	

Sumber: Hasil olahan data sekunder, 2018.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh gambaran bahwa pemustaka disabilitas netra yang memanfaatkan Layanan Pojok Braille mayoritas berasal dari Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang. Hal tersebut membuktikan bahwa kerjasama antara pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dengan Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang berkaitan dengan penerapan inovasi Layanan Pojok Braille berjalan dengan baik. Kerjasama tersebut juga dibuktikan oleh pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dengan membuat jadwal kunjungan rutin bagi siswa-siswi Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang.

d. Kondisi Sebelum dan Sesudah Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille

Demi terwujudnya perpustakaan yang ramah disabilitas, maka Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang berkomitmen untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada

pemustaka berkebutuhan khusus melalui Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille. Adapun kondisi sebelum dan sesudah diterapkannya inovasi tersebut disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 16. Kondisi Sebelum dan Sesudah Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille

No.	Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
1.	Koleksi perpustakaan umum hanya terbatas pada buku teks dan terbitan berkala.	Koleksi perpustakaan lebih bervariasi dengan bertambahnya buku <i>braille</i> dan <i>talking book</i> .
2.	Segmen pengguna hanya sebatas pemustaka yang dapat memvisualisasikan buku teks.	Segmen pengguna bervariasi dengan bahan pustaka yang juga dapat digunakan oleh disabilitas netra.
3.	Belum terdapat fasilitas untuk penyandang disabilitas netra dan kondisi perpustakaan belum aksesibel	Sarana prasarana telah disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas netra
4.	Petugas tidak memiliki <i>skill</i> dalam melayani para penyandang disabilitas netra.	Seluruh petugas telah memiliki <i>skill</i> dalam memberikan pelayanan yang ramah terhadap penyandang disabilitas netra.
5.	Penyandang disabilitas netra tidak dapat menikmati layanan perpustakaan umum yang sudah berbasis teknologi informasi	Penyandang disabilitas netra dapat menggunakan fasilitas perpustakaan yang sudah berbasis teknologi informasi sehingga mereka mampu mengembangkan potensinya dalam memanfaatkan perpustakaan.

Sumber: Hasil olahan data sekunder, 2018.

e. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam Penerapan Inovasi Layanan Pojok

Braille. Adapun faktor pendukung dalam penerapan inovasi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung;
- 2) tersedianya variasi bahan bacaan braille bagi penyandang disabilitas netra;
- 3) penggunaan teknologi bantu yang ramah bagi penyandang disabilitas seperti *personal computer* dengan *screen reader* dan akses internet yang dilengkapi *text book reader*, *talking book player* (compatible dengan program *daisy*) dan keping cd pembelajaran;
- 4) terbentuknya perpustakaan inklusif dimana perpustakaan umum tidak membedakan fasilitas layanan yang disediakan, sehingga penyandang disabilitas dapat termotivasi dalam mengembangkan potensi dirinya secara maksimal;
- 5) berkembangnya segmentasi pengunjung perpustakaan umum, dengan koleksi yang ada dan dapat dinikmati semua kalangan termasuk oleh penyandang disabilitas;

Sedangkan faktor penghambat dalam Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille adalah sebagai berikut:

- 1) kurang beragamnya variasi jenis buku braille yang tersedia;
- 2) sarana transportasi yang belum ramah terhadap disabilitas sehingga berpengaruh terhadap tingkat kunjungan ke Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang;

- 3) terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memberikan layanan bagi penyandang disabilitas netra;
- 4) kondisi ruangan Layanan Pojok Braille yang kurang luas;
- 5) kurangnya promosi mengenai keberadaan Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang.

f. Rekomendasi Perbaikan Layanan Pojok Braille

Berdasarkan berbagai macam faktor penghambat yang dijumpai dalam penerapan inovasi Layanan Pojok Braille, berikut ini merupakan upaya perbaikan yang dilakukan oleh pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas jasa yang diberikan kepada para pengguna layanan:

- 1) kurang beragamnya variasi jenis buku braille yang tersedia dapat diatasi dengan cara bekerjasama dengan Balai Penerbitan Braille Indonesia Yayasan Abiyoso dalam pemenuhan variasi buku braille;
- 2) transportasi umum yang belum ramah disabilitas dapat diatasi dengan memberikan para penyandang disabilitas netra yang berada di bawah koordinasi suatu komunitas atau yayasan fasilitas antar jemput menggunakan bis sekolah yang disediakan oleh Pemerintah Kota Malang;
- 3) terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memberikan layanan bagi penyandang disabilitas netra sehingga cenderung melimpahkan pekerjaan tersebut kepada pegawai tertentu. Hal tersebut senada dengan pendapat Suwarno (2008:54) yang

menyatakan bahwa salah satu faktor penghambat inovasi adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi. Hal tersebut terjadi karena banyak pegawai di organisasi publik yang tidak didesain memiliki kapasitas dan kompetensi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh suatu organisasi, sehingga banyak pekerjaan yang hanya dilimpahkan kepada pegawai yang memiliki keahlian di bidangnya. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan kepada seluruh pegawai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara optimal.

- 4) kondisi ruangan Layanan Pojok Braille yang kurang luas dapat diatasi dengan penambahan luas ruangan yang disertai dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung guna mengantisipasi jumlah pengunjung Layanan Pojok Braille yang terus meningkat.
- 5) kurangnya promosi mengenai keberadaan Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang dapat diatasi dengan melakukan difusi inovasi kepada masyarakat dan para penyandang disabilitas netra secara terus menerus melalui berbagai media komunikasi.

B. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 36 orang responden

yang terdiri dari 33 orang pengguna Layanan Pojok Braille dan 3 orang pustakawan yang memberikan pelayanan. Dari penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil mengenai identitas responden yang akan diteliti, yaitu sebagai berikut :

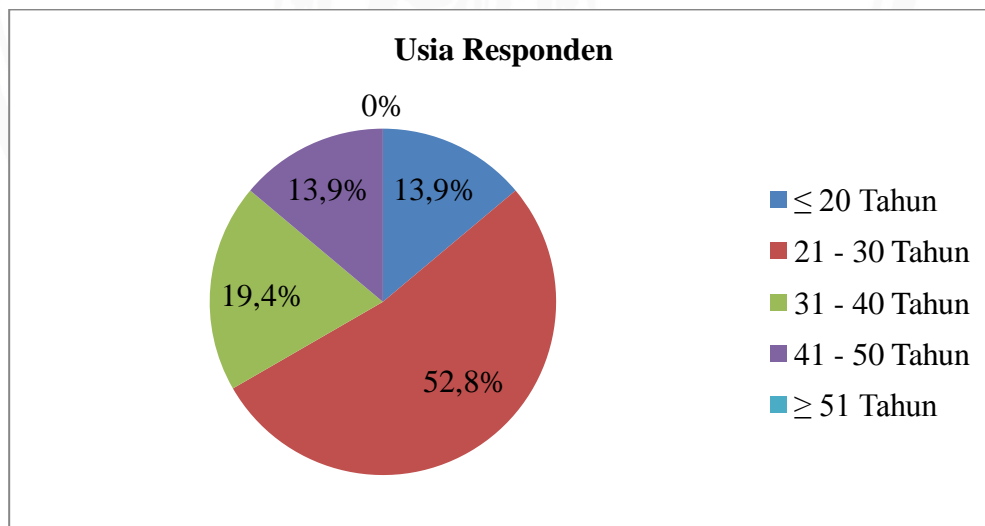
a. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner, maka diperoleh gambaran mengenai usia responden sebagai berikut:

Tabel 17. Frekuensi Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	≤ 20 Tahun	5	13,9
2.	21 - 30 Tahun	19	52,8
3.	31 - 40 Tahun	7	19,4
4.	41 - 50 Tahun	5	13,9
5.	≥ 51 Tahun	0	0
Total		36	100

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.



Gambar 11. Diagram Usia Responden

Sumber : Hasil olahan data primer, 2018.

Berdasarkan tabel dan diagram di atas, dapat diketahui bahwa dari 36 orang responden sebanyak 5 orang (13,9%) berusia ≤ 20 tahun, 19 orang

(52,8%) berusia 21 - 30 tahun, 7 orang (19,4%) berusia 31 - 40 tahun, 5 orang (13,9%) berusia 41 - 50 tahun, dan tidak ada responden yang berusia ≥ 51 tahun. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berusia 21 - 30 tahun.

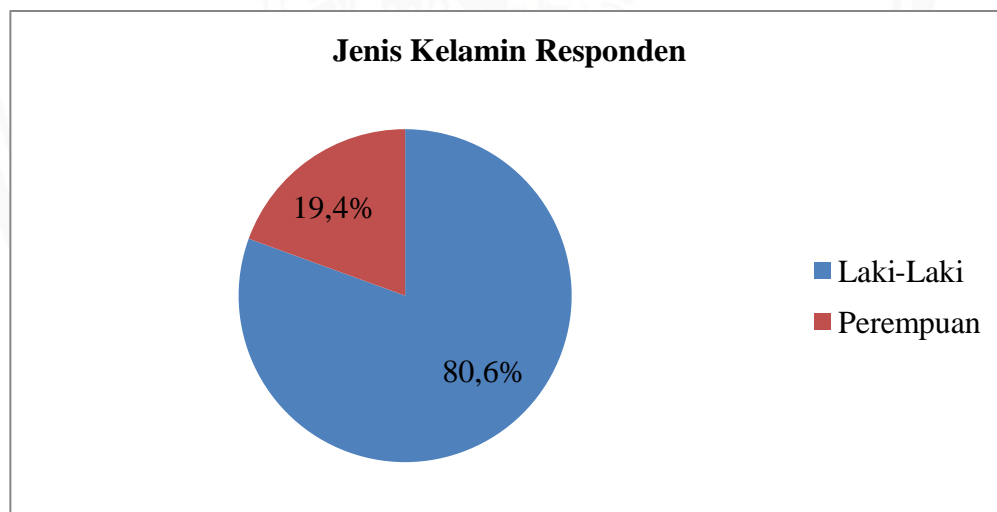
b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner, maka diperoleh gambaran mengenai jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 18. Frekuensi Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	29	80,6
2.	Perempuan	7	19,4
Total		36	100

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.



Gambar 12. Diagram Jenis Kelamin Responden

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.

Berdasarkan tabel dan diagram di atas, dapat diketahui bahwa dari 36 orang responden sebanyak 29 orang (80,6%) berjenis kelamin laki-laki, dan 7 orang (19,4%) berjenis kelamin perempuan. Dari data tersebut dapat

disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

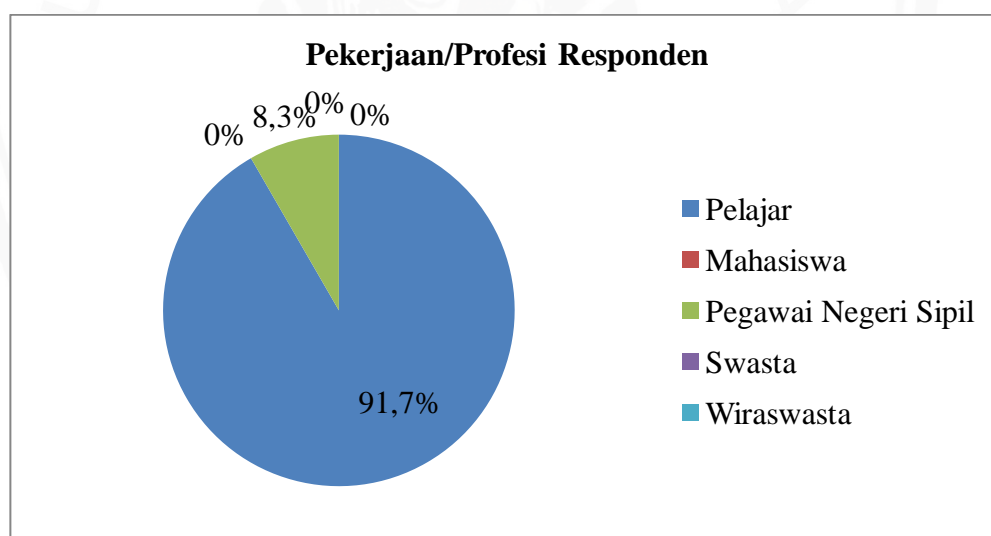
c. Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner, maka diperoleh gambaran mengenai pekerjaan/profesi responden sebagai berikut:

Tabel 19. Frekuensi Pekerjaan/Profesi Responden

No.	Pekerjaan/Profesi	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar	33	91,7
2.	Mahasiswa	0	0
3.	Pegawai Negeri Sipil	3	8,3
4.	Swasta	0	0
5.	Wiraswasta	0	0
Total		36	100

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.



Gambar 13. Diagram Pekerjaan/Profesi Responden

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.

Berdasarkan tabel dan diagram di atas, dapat diketahui bahwa dari 36 orang responden sebanyak 33 orang (91,7%) berprofesi sebagai pelajar, 3 orang (8,3%) berprofesi sebagai PNS, dan tidak ada responden yang

berprofesi sebagai mahasiswa, swasta, dan wiraswasta. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berprofesi sebagai pelajar di Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang.

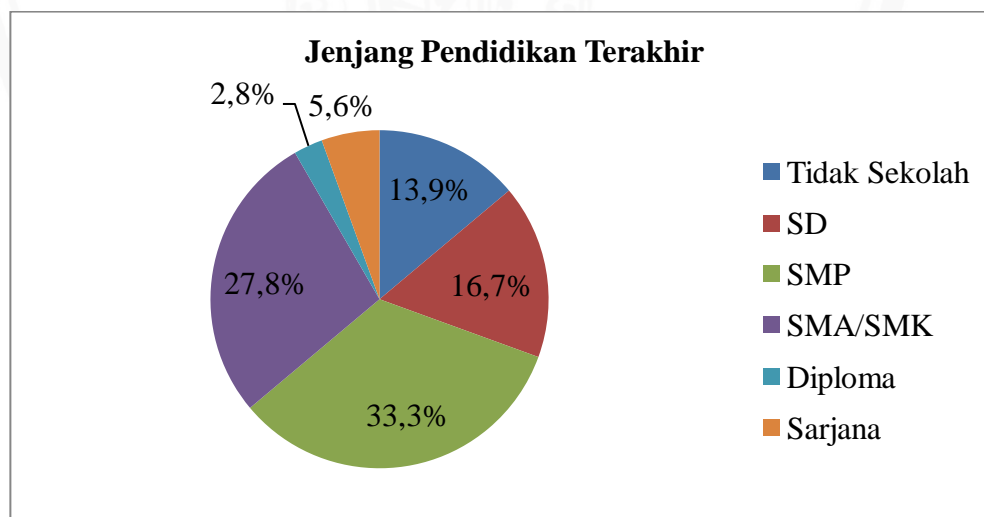
d. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner, maka diperoleh gambaran mengenai jenjang pendidikan terakhir responden sebagai berikut:

Tabel 20. Frekuensi Jenjang Pendidikan Terakhir Responden

No.	Jenjang Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Sekolah	5	13,9
2.	SD	6	16,7
3.	SMP	12	33,3
4.	SMA/SMK	10	27,8
5.	Diploma	1	2,8
6.	Sarjana	2	5,6
Total		36	100

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.



Gambar 14. Diagram Jenjang Pendidikan Terakhir Responden

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.

Berdasarkan tabel dan diagram di atas, dapat diketahui bahwa dari 36 orang responden sebanyak 5 orang (13,9%) tidak bersekolah, 6 orang (16,7%) berpendidikan SD, 12 orang (33,3%) berpendidikan SMP, 10 orang (27,8%) berpendidikan SMA, 1 orang (2,8%) berpendidikan Diploma, dan 2 orang (5,6%) berpendidikan Sarjana. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berpendidikan SMP.

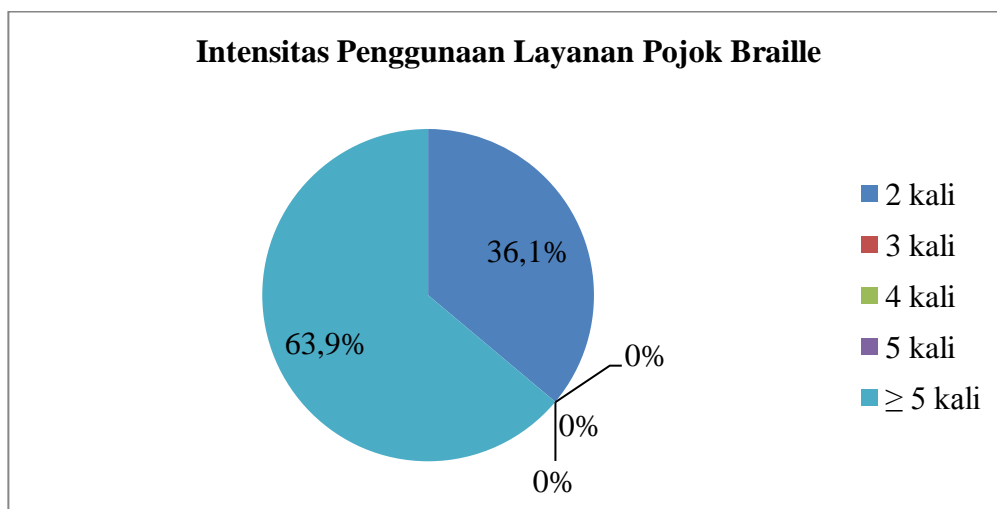
e. Intensitas Penggunaan Layanan Pojok Braille

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner, maka diperoleh gambaran mengenai intensitas penggunaan layanan pojok braille sebagai berikut:

Tabel 21. Frekuensi Intensitas Penggunaan Layanan Pojok Braille

No.	Intensitas Penggunaan Layanan Pojok Braille	Jumlah	Persentase (%)
1.	2 kali	13	36,1
2.	3 kali	0	0
3.	4 kali	0	0
4.	5 kali	0	0
5.	≥ 5 kali	23	63,9
Total		36	100

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.



Gambar 15. Diagram Intensitas Penggunaan Layanan Pojok Braille

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.

Berdasarkan tabel dan diagram di atas, dapat diketahui bahwa dari 36 orang responden sebanyak 13 orang (36,1%) menggunakan Layanan Pojok Braille sebanyak 2 kali, 23 orang (63,9%) menggunakan Layanan Pojok Braille ≥ 5 kali, dan tidak ada responden yang menggunakan Layanan Pojok Braille sebanyak 3 sampai 4 kali. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas menggunakan Layanan Pojok Braille ≥ 5 kali, hal tersebut menunjukkan bahwa responden secara rutin mengunjungi dan menggunakan Layanan Pojok Braille.

2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau gejala sosial tanpa menyertakan pengambilan keputusan melalui pengujian hipotesis. Pada penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel. Penentuan distribusi frekuensi didasarkan pada nilai interval. Menurut Supranto (2008:74) besarnya interval dari skor skala likert dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{Besaran interval} = \frac{\text{Observasi terbesar} - \text{observasi terkecil}}{\text{banyaknya kelas}}$$

$$\text{Besaran interval} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Setelah diketahui besarnya interval, maka kondisi variabel penelitian secara menyeluruh dapat dilihat dari rata-rata skor yang mengacu pada kriteria sebagai berikut:

Tabel 22. Kriteria Skor Skala Interval

No.	Nilai rata-rata	Keterangan
1.	1-1,75	Sangat rendah/sangat tidak baik
2.	1,76-2,50	Rendah/tidak baik
3.	2,51-3,25	Tinggi/baik
4.	3,26-4	Sangat tinggi/sangat baik

Sumber: Supranto (2008:74)

Adapun hasil dari analisis deskriptif pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X)

Pada variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terdapat 12 (dua belas) *item* pernyataan yang diberikan pada responden. Semua *item* pernyataan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 23. Distribusi Frekuensi Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille

Indikator	Item	Distribusi Frekuensi Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille								Mean	
		1		2		3		4		Item	Indikator
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	X _{1.1}	6	16,7	16	44,4	13	36,1	1	2,8	2,25	2,38
	X _{1.2}	2	5,6	14	38,9	20	55,6	-	0	2,50	
	X _{1.3}	5	13,9	14	38,9	15	41,7	2	5,6	2,39	
Kesesuaian (Compatibility)	X _{2.1}	10	27,8	12	33,3	13	36,1	1	2,8	2,14	2,27
	X _{2.2}	9	25,0	14	38,9	13	36,1	-	0	2,11	
	X _{2.3}	4	11,1	10	27,8	20	55,6	2	5,6	2,56	

Kerumitan (Complexity)	X _{3,1}	2	5,6	4	11,1	25	69,4	5	13,9	2,92	2,87
	X _{3,2}	2	5,6	8	22,2	20	55,6	6	16,7	2,83	
Kemungkinan Dicoba (Triability)	X _{4,1}	1	2,8	10	27,8	21	58,3	4	11,1	2,78	2,95
	X _{4,2}	-	0	1	2,8	30	83,3	5	13,9	3,11	
Kemudahan Diamati (Observability)	X _{5,1}	1	2,8	4	11,1	27	75,0	4	11,1	2,94	3,02
	X _{5,2}	-	0	1	2,8	30	83,3	5	13,9	3,11	
Grand Mean Variabel											2,70
Keterangan: 1: Sangat Tidak Setuju; 2: Tidak Setuju; 3: Setuju; 4: Sangat Setuju X1.1 = Merupakan jenis layanan baru X1.2 = Memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memperoleh haknya X1.3 = Meningkatkan minat dalam memanfaatkan perpustakaan X2.1 = Konsisten dengan nilai dan norma X2.2 = Mampu meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan X2.3 = Sesuai dengan kebutuhan para penyandang disabilitas netra X3.1 = Relatif sulit dipahami dan dipelajari X3.2 = Susunan koleksi memudahkan pengguna dalam menemukan informasi X4.1 = Memungkinkan pengguna untuk mencari dan memperoleh bahan bacaan X4.2 = Memungkinkan untuk dapat diterapkan pada perpustakaan lain X5.1 = Dapat meningkatkan kepuasan pengguna X5.2 = Mampu meningkatkan citra organisasi											

Sumber: Lampiran 8

1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Item pertama tentang inovasi Layanan Pojok Braille merupakan jenis layanan baru diperoleh jawaban 1 responden (2,8%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (36,1%) menyatakan setuju, 16 responden (44,4%) menyatakan tidak setuju dan 6 responden (16,7%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,25 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kedua tentang inovasi Layanan Pojok Braille memberikan kesempatan bagi pengguna dalam memperoleh haknya diperoleh jawaban 5 responden (13,9%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (83,3%) menyatakan setuju, 1 responden (2,8%) menyatakan tidak setuju dan tidak

ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,50 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item ketiga tentang inovasi Layanan Pojok Braille mampu meningkatkan minat dalam memanfaatkan perpustakaan diperoleh jawaban 2 responden (5,6%) menyatakan sangat setuju, 15 responden (41,7%) menyatakan setuju, 14 responden (38,9%) menyatakan tidak setuju dan 5 responden (13,9%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,39 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata rendah untuk skor semua *item* (antara 2,25-2,50). *Item* yang terendah skornya adalah merupakan jenis layanan baru ($X_{1.1}$) dengan skor 2,25 dan yang tertinggi yaitu memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memperoleh haknya ($X_{1.2}$) dengan skor 2,50. Rata-rata skor indikator adalah 2,38 yang berarti responden mempersepsikan skor yang rendah untuk indikator keuntungan relatif/*relative advantage* (X_1).

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Item pertama tentang inovasi Layanan Pojok Braille konsisten dengan nilai dan norma diperoleh jawaban 1 responden (2,8%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (36,1%) menyatakan setuju, 12 responden (33,3%) menyatakan tidak setuju dan 10 responden (27,8%)

menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,14 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kedua tentang inovasi Layanan Pojok Braille mampu meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 13 responden (36,1%) menyatakan setuju, 14 responden (38,9%) menyatakan tidak setuju, dan 9 responden (25,0%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,11 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item ketiga tentang inovasi Layanan Pojok Braille sesuai dengan kebutuhan para penyandang disabilitas netra diperoleh jawaban 2 responden (5,6%) menyatakan sangat setuju, 20 responden (55,6%) menyatakan setuju, 10 responden (27,8%) menyatakan tidak setuju, dan 4 responden (11,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,56 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata rendah untuk skor semua *item* (antara 2,11-2,56). *Item* yang terendah skornya adalah konsisten dengan nilai dan norma ($X_{2.1}$) dengan skor 2,11 dan yang tertinggi yaitu sesuai dengan kebutuhan para penyandang disabilitas netra ($X_{2.3}$) dengan skor 2,56. Rata-rata skor indikator adalah 2,27 yang berarti responden

mempersepsikan skor yang rendah untuk indikator kesesuaian/*compatibility* (X_2).

3) Kerumitan (*Complexity*)

Item pertama tentang inovasi Layanan Pojok Braille relatif sulit dipahami dan dipelajari diperoleh jawaban 5 responden (13,9%) menyatakan sangat setuju, 25 responden (69,4%) menyatakan setuju, 4 responden (11,1%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (5,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,92 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item kedua tentang susunan koleksi memudahkan pengguna untuk menemukan informasi diperoleh jawaban 6 responden (16,7%) menyatakan sangat setuju, 20 responden (55,6%) menyatakan setuju, 8 responden (22,2%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (5,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,83 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata tinggi untuk skor semua *item* (antara 2,83-2,92). *Item* yang terendah skornya adalah susunan koleksi memudahkan pengguna dalam menemukan informasi ($X_{3,2}$) dengan skor 2,83 dan yang tertinggi yaitu relatif sulit dipahami dan dipelajari ($X_{3,1}$) dengan skor 2,92. Rata-rata skor indikator adalah 2,87 yang berarti

responden mempersepsikan skor yang tinggi untuk indikator kerumitan/*complexity* (X_3).

4) Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Item pertama tentang inovasi Layanan Pojok Braille memungkinkan pengguna untuk mencari dan memperoleh bahan bacaan diperoleh jawaban 4 responden (11,1%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (58,3%) menyatakan setuju, 10 responden (27,8%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (2,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,78 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item kedua tentang inovasi Layanan Pojok Braille memungkinkan untuk dapat diterapkan pada perpustakaan lain diperoleh jawaban 5 responden (13,9%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (83,3%) menyatakan setuju, 1 responden (2,8%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 3,11 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata tinggi untuk skor semua *item* (antara 2,78-3,11). *Item* yang terendah skornya adalah memungkinkan pengguna untuk mencari dan memperoleh bahan bacaan ($X_{4.1}$) dengan skor 2,78 dan yang tertinggi yaitu memungkinkan untuk dapat diterapkan pada perpustakaan lain ($X_{4.2}$) dengan skor 3,11. Rata-rata skor indikator adalah

2,95 yang berarti responden mempersepsikan skor yang tinggi untuk indikator kemungkinan dicoba/*triability* (X_4).

5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Item pertama tentang dapat meningkatkan kepuasan pengguna diperoleh jawaban 4 responden (11,1%) menyatakan sangat setuju, 27 responden (75,0%) menyatakan setuju, 4 responden (11,1%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (2,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,94 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item kedua tentang inovasi Layanan Pojok Braille mampu meningkatkan citra organisasi diperoleh jawaban 5 responden (13,9%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (83,3%) menyatakan setuju, 1 responden (2,8%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 3,11 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata tinggi untuk skor semua *item* (antara 2,94-3,11). *Item* yang terendah skornya adalah dapat meningkatkan kepuasan pengguna ($X_{5.1}$) dengan skor 2,94 dan yang tertinggi yaitu mampu meningkatkan citra organisasi ($X_{5.2}$) dengan skor 3,11. Rata-rata skor indikator adalah 3,02 yang berarti responden mempersepsikan skor yang tinggi untuk indikator kemudahan diamati/*observability* (X_5).

mengindikasikan skor jawaban yang tinggi pada masing-masing indikator yang digunakan.

b. Kualitas Layanan (Y_1)

Pada variabel Kualitas Layanan terdapat 19 (sembilan belas) pernyataan yang diberikan pada responden. Semua *item* pernyataan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 24. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan

Pada variabel Kualitas Layanan terdapat 19 (sembilan belas) *item* pernyataan yang diberikan pada responden. Semua *item* pernyataan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Indikator	Item	Distribusi Frekuensi Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille								Mean	
		1		2		3		4		Item	Indikator
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Bukti Fisik (Tangibles)	Y _{1.1.1}	6	16,7	14	38,9	12	33,3	4	11,1	2,39	2,49
	Y _{1.1.2}	6	16,7	19	52,8	10	27,8	1	2,8	2,17	
	Y _{1.1.3}	5	13,9	8	22,2	22	61,1	1	2,8	2,53	
	Y _{1.1.4}	1	2,8	11	30,6	15	41,7	9	25,0	2,89	
Kehandalan (Reliability)	Y _{1.2.1}	2	5,6	10	27,8	21	58,3	3	8,3	2,69	2,70
	Y _{1.2.2}	5	13,9	18	50,0	11	30,6	2	5,6	2,28	
	Y _{1.2.3}	2	5,6	5	13,9	22	61,1	7	19,4	2,94	
	Y _{1.2.4}	2	5,6	9	25,0	18	50,0	7	19,4	2,83	
	Y _{1.2.5}	1	2,8	12	33,3	18	50,0	5	13,9	2,75	
Daya Tanggap (Responsiveness)	Y _{1.3.1}	7	19,4	15	41,7	13	36,1	1	2,8	2,22	2,39
	Y _{1.3.2}	8	22,2	12	33,3	13	36,1	3	8,3	2,31	
	Y _{1.3.3}	6	16,7	11	30,6	17	47,2	2	5,6	2,42	
	Y _{1.3.4}	2	5,6	14	38,9	16	44,4	4	11,1	2,61	
Jaminan (Assurance)	Y _{1.4.1}	1	2,8	8	22,2	23	63,9	4	11,1	2,83	2,98
	Y _{1.4.2}	-	0	8	22,2	21	58,3	7	19,4	2,97	
	Y _{1.4.3}	1	2,8	4	11,1	20	55,6	11	30,6	3,14	
Empati (Emphaty)	Y _{1.5.1}	1	2,8	9	25,0	21	58,3	5	13,9	2,83	2,59
	Y _{1.5.2}	4	11,1	15	41,7	14	38,9	3	8,3	2,44	
	Y _{1.5.3}	4	11,1	10	27,8	22	61,1	-	0	2,50	
Grand Mean Variabel											2,63

Keterangan:

1: Sangat Tidak Setuju; 2: Tidak Setuju; 3: Setuju; 4: Sangat Setuju

Y1.1.1 = Penataan interior dan eksterior ruangan

Y1.1.2 = Kelengkapan koleksi bahan pustaka

Y1.1.3 = Menggunakan fasilitas yang modern

Y1.1.4 = Jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna

Y1.2.1 = Tata letak buku rapi dan dapat dijangkau

Y1.2.2 = Dapat diakses dengan mudah dan cepat

Y1.2.3 = Dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna

Y1.2.4 = Jenis layanan yang diberikan beragam

Y1.2.5 = Waktu kunjungan sesuai kebutuhan pengguna

Y1.3.1 = Petugas memperhatikan keluhan pengguna

Y1.3.2 = Petugas memberikan bantuan kepada pengguna

Y1.3.3 = Pelayanan petugas sesuai harapan pengguna

Y1.3.4 = Kesiapan petugas dalam menjelaskan cara menggunakan koleksi

Y1.4.1 = Keramahan dan kesopanan petugas

Y1.4.2 = Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan

Y1.4.3 = Kemudahan bagi pengguna layanan

Y1.5.1 = Tingkat pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna

Y1.5.2 = Petugas memperhatikan pengguna dengan sungguh-sungguh

Y1.5.3 = Petugas menanggapi keluhan pengguna

Sumber: Lampiran 8

1) **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Item pertama tentang penataan interior dan eksterior ruangan diperoleh jawaban 4 responden (11,1%) menyatakan sangat setuju, 12 responden (33,3%) menyatakan setuju, 14 responden (38,9%) menyatakan tidak setuju dan 6 responden (16,7%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,39 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kedua tentang kelengkapan koleksi bahan pustaka diperoleh jawaban 1 responden (2,8%) menyatakan sangat setuju, 10 responden (27,8%) menyatakan setuju, 19 responden (52,8%) menyatakan tidak setuju dan 6 responden (16,7%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,17 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item ketiga tentang menggunakan fasilitas yang modern diperoleh jawaban 1 responden (2,8%) menyatakan sangat setuju, 22 responden (61,1%) menyatakan setuju, 8 responden (22,2%) menyatakan tidak setuju dan 5 responden (13,9%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,53 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item keempat tentang jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna diperoleh jawaban 9 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju, 15 responden (41,7%) menyatakan setuju, 11 responden (30,6%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (2,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,89 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata rendah untuk skor semua *item* (antara 2,17-2,89). *Item* yang terendah skornya adalah kelengkapan koleksi bahan pustaka ($Y_{1.1.2}$) dengan skor 2,17 dan yang tertinggi yaitu jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna ($Y_{1.1.4}$) dengan skor 2,89. Rata-rata skor indikator adalah 2,49 yang berarti responden mempersepsikan skor yang rendah untuk indikator bukti fisik/*tangibles* ($Y_{1.1}$).

2) **Kehandalan (*Reliability*)**

Item pertama tentang tata letak buku rapi dan dapat dijangkau dengan mudah diperoleh jawaban 3 responden (8,3%) menyatakan sangat

setuju, 21 responden (58,3%) menyatakan setuju, 10 responden (27,8%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (5,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,69 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item kedua tentang Layanan Pojok Braille dapat diakses dengan mudah dan cepat diperoleh jawaban 2 responden (5,6%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (30,6%) menyatakan setuju, 18 responden (50,0%) menyatakan tidak setuju dan 5 responden (13,9%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,28 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item ketiga tentang Layanan Pojok Braille dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna diperoleh jawaban 7 responden (19,4%) menyatakan sangat setuju, 22 responden (61,1%) menyatakan setuju, 5 responden (13,9%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (5,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,94 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item keempat tentang jenis layanan yang diberikan beragam diperoleh jawaban 7 responden (19,4%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (50,0%) menyatakan setuju, 9 responden (25,0%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (5,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean

(rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,83 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item kelima tentang waktu kunjungan sesuai dengan kebutuhan pengguna diperoleh jawaban 5 responden (13,9%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (50,0%) menyatakan setuju, 12 responden (33,3%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (2,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,75 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata tinggi untuk skor semua *item* (antara 2,28-2,94). *Item* yang terendah skornya adalah dapat diakses dengan mudah dan cepat ($Y_{1.2.2}$) dengan skor 2,28 dan yang tertinggi yaitu dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna ($Y_{1.2.3}$) dengan skor 2,94. Rata-rata skor indikator adalah 2,70 yang berarti responden mempersepsikan skor yang tinggi untuk indikator kehandalan/*reliability* ($Y_{1.2}$).

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Item pertama tentang petugas memperhatikan keluhan pengguna diperoleh jawaban 1 responden (2,8%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (36,1%) menyatakan setuju, 15 responden (41,7%) menyatakan tidak setuju dan 7 responden (19,4%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,22 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kedua tentang petugas memberikan bantuan kepada pengguna diperoleh jawaban 3 responden (8,3%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (36,1%) menyatakan setuju, 12 responden (33,3%) menyatakan tidak setuju dan 8 responden (22,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,31 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item ketiga tentang pelayanan petugas sesuai dengan harapan pengguna diperoleh jawaban 2 responden (5,6%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (47,2%) menyatakan setuju, 11 responden (30,6%) menyatakan tidak setuju dan 6 responden (16,7%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,42 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item keempat tentang kesediaan petugas dalam menjelaskan cara menggunakan koleksi diperoleh jawaban 4 responden (11,1%) menyatakan sangat setuju, 16 responden (44,4%) menyatakan setuju, 14 responden (38,9%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (5,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,61 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata rendah untuk skor semua *item* (antara 2,22-2,61). *Item* yang terendah skornya adalah petugas memperhatikan keluhan pengguna ($Y_{1.3.1}$) dengan skor 2,22 dan yang tertinggi yaitu kesediaan petugas dalam menjelaskan cara menggunakan

koleksi ($Y_{1.3.4}$) dengan skor 2,61. Rata-rata skor indikator adalah 2,39 yang berarti responden mempersepsikan skor yang rendah untuk indikator daya tanggap/*responsiveness* ($Y_{1.3}$).

4) Jaminan (*Assurance*)

Item pertama tentang keramahan dan kesopanan petugas diperoleh jawaban 4 responden (11,1%) menyatakan sangat setuju, 23 responden (63,9%) menyatakan setuju, 8 responden (22,2%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (2,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,83 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item kedua tentang pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan diperoleh jawaban 7 responden (19,4%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (58,3%) menyatakan setuju, 8 responden (22,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,97 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item ketiga tentang kemudahan bagi pengguna layanan diperoleh jawaban 11 responden (30,6%) menyatakan sangat setuju, 20 responden (55,6%) menyatakan setuju, 4 responden (11,1%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (2,8%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 3,14 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata tinggi untuk skor semua *item* (antara 2,83-3,14). *Item* yang terendah skornya adalah keramahan dan kesopanan petugas ($Y_{1.4.1}$) dengan skor 2,83 dan yang tertinggi yaitu kemudahan bagi pengguna layanan ($Y_{1.4.3}$) dengan skor 3,14. Rata-rata skor indikator adalah 2,98 yang berarti responden mempersepsikan skor yang tinggi untuk indikator jaminan/ *assurance* ($Y_{1.4}$).

5) Empati (*Emphaty*)

Item pertama tentang tingkat pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna diperoleh jawaban 5 responden (13,9%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (58,3%) menyatakan setuju, 9 responden (25,0%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (2,8%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,83 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item kedua tentang petugas memperhatikan pengguna dengan sungguh-sungguh diperoleh jawaban 3 responden (8,3%) menyatakan sangat setuju, 14 responden (38,9%) menyatakan setuju, 15 responden (41,7%) menyatakan tidak setuju dan 4 responden (11,1%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,44 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item ketiga tentang petugas menanggapi keluhan pengguna diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 22 responden (61,1%) menyatakan setuju, 10 responden (27,8%) menyatakan tidak setuju dan 4 responden (11,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 3,14 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata tinggi untuk skor semua *item* (antara 2,44-2,83). *Item* yang terendah skornya adalah petugas memperhatikan pengguna dengan sungguh-sungguh ($Y_{1.5.2}$) dengan skor 2,44 dan yang tertinggi yaitu tingkat pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna ($Y_{1.5.1}$) dengan skor 2,83. Rata-rata skor indikator adalah 2,59 yang berarti responden mempersepsikan skor yang tinggi untuk indikator empati/*emphaty* ($Y_{1.5}$).

Meninjau dari penjabaran kelima indikator di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan skor yang tinggi pada variabel Kualitas Layanan (Y_1). Hal tersebut dapat diketahui dari *grand* mean variabel dari setiap indikator yang dijawab menunjukkan angka 2,63. Apabila ditinjau dari skala interval yang digunakan maka mengindikasikan skor jawaban yang tinggi pada masing-masing indikator yang digunakan.

[illegible]

Keterangan:

1: Sangat Tidak Setuju; 2: Tidak Setuju; 3: Setuju; 4: Sangat Setuju

Y2.1.1 = Ketersediaan judul yang dibutuhkan

Y2.1.2 = Ketepatan pengerakan

Y2.1.3 = Jumlah komputer untuk akses informasi

Y2.1.4 = Area pemustaka

Y2.1.5 = Tempat duduk

Y2.1.6 = Jam buka layanan terhadap kebutuhan

Y2.1.7 = Staf perpustakaan

Y2.2.1 = Perputaran (*turnover*) koleksi

Y2.2.2 = Peminjaman

Y2.2.3 = Jumlah *item* yang diunduh

Y2.2.4 = Bahan perpustakaan yang digunakan dalam perpustakaan

Y2.2.5 = Kunjungan

Y2.2.6 = Kehadiran pengguna pada acara pelatihan

Y2.2.7 = Tingkat keterpakaian kursi baca

Y2.2.8 = Tingkat keterpakaian komputer

Y2.2.9 = Kepuasan pengguna

Y2.3.1 = Waktu rata-rata pengadaan/akuisisi dokumen

Y2.3.2 = Persentase staf layanan terhadap total jumlah staf

Y2.3.3 = Tingkat kebenaran jawaban yang diberikan

Y2.3.4 = Produktifitas staf dalam memproses media

Y2.4.1 = Persentase pembelanjaan atas informasi dalam bentuk koleksi elektronik

Y2.4.2 = Persentase staf perpustakaan yang ditugaskan pada layanan elektronik

Sumber: Lampiran 8

1) Sumberdaya Perpustakaan, Akses dan Infrastruktur (*Resources, Access & Infrastructure*)

Item pertama tentang ketersediaan judul yang dibutuhkan diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 13 responden (36,1%) menyatakan setuju, 17 responden (47,2%) menyatakan tidak setuju dan 6 responden (16,7%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,19 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kedua tentang ketepatan pengerakan diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 18 responden (50,0%) menyatakan setuju, 15 responden (41,7%) menyatakan tidak setuju dan 3 responden (8,3%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item*

tersebut bernilai 2,42 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item ketiga tentang jumlah komputer untuk akses informasi diperoleh jawaban 2 responden (5,6%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (36,1%) menyatakan setuju, 16 responden (44,4%) menyatakan tidak setuju dan 5 responden (13,9%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,33 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item keempat tentang area pemustaka diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 8 responden (22,2%) menyatakan setuju, 15 responden (41,7%) menyatakan tidak setuju dan 13 responden (36,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 1,86 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kelima tentang tempat duduk diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 13 responden (36,1%) menyatakan setuju, 14 responden (38,9%) menyatakan tidak setuju dan 9 responden (25,0%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,11 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item keenam tentang jam buka layanan terhadap kebutuhan diperoleh jawaban 1 responden (2,8%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (50,0%) menyatakan setuju, 13 responden (36,1%) menyatakan

tidak setuju dan 4 responden (11,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,44 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item ketujuh tentang staf perpustakaan diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 12 responden (33,3%) menyatakan setuju, 19 responden (52,8%) menyatakan tidak setuju dan 5 responden (13,9%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,19 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata rendah untuk skor semua *item* (antara 1,86-2,44). *Item* yang terendah skornya adalah area pemustaka ($Y_{2.1.4}$) dengan skor 1,86 dan yang tertinggi yaitu jam buka layanan terhadap kebutuhan ($Y_{2.1.6}$) dengan skor 2,44. Rata-rata skor indikator adalah 2,22 yang berarti responden mempersepsikan skor yang rendah untuk indikator sumberdaya perpustakaan, akses, dan infrastruktur/*resources, access & infrastructure* ($Y_{2.1}$).

2) Penggunaan (*Use*)

Item pertama tentang perputaran (*turnover*) koleksi diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 10 responden (27,8%) menyatakan setuju, 21 responden (58,3%) menyatakan tidak setuju dan 5 responden (13,9%) menyatakan sangat tidak setuju.

Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,14 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kedua tentang peminjaman diperoleh jawaban 2 responden (5,6%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (50,0%) menyatakan setuju, 14 responden (38,9%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (5,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,56 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item ketiga tentang jumlah *item* yang diunduh diperoleh jawaban 2 responden (5,6%) menyatakan sangat setuju, 22 responden (61,1%) menyatakan setuju, 10 responden (27,8%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (5,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,67 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item keempat tentang bahan perpustakaan yang digunakan dalam perpustakaan diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 8 responden (22,2%) menyatakan setuju, 20 responden (55,6%) menyatakan tidak setuju dan 8 responden (22,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,00 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kelima tentang kunjungan diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 21 responden (58,3%)

menyatakan setuju, 11 responden (30,6%) menyatakan tidak setuju dan 4 responden (11,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,47 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item keenam tentang kehadiran pengguna pada acara pelatihan diperoleh jawaban 2 responden (5,6%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (50,0%) menyatakan setuju, 12 responden (33,3%) menyatakan tidak setuju dan 4 responden (11,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,50 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item ketujuh tentang tingkat keterpakaian kursi baca diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 10 responden (27,8%) menyatakan setuju, 15 responden (41,7%) menyatakan tidak setuju dan 11 responden (30,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 1,97 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kedelapan tentang tingkat keterpakaian komputer diperoleh jawaban 4 responden (11,1%) menyatakan sangat setuju, 26 responden (72,2%) menyatakan setuju, 6 responden (16,7%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,94 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item kesembilan tentang kepuasan pengguna diperoleh jawaban 1 responden (2,8%) menyatakan sangat setuju, 16 responden (44,4%) menyatakan setuju, 14 responden (38,9%) menyatakan tidak setuju dan 5 responden (13,9%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,36 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata rendah untuk skor semua *item* (antara 1,97-2,94). *Item* yang terendah skornya adalah tingkat keterpakaian kursi baca ($Y_{2.2.7}$) dengan skor 1,97 dan yang tertinggi yaitu tingkat keterpakaian komputer ($Y_{2.2.8}$) dengan skor 2,94. Rata-rata skor indikator adalah 2,40 yang berarti responden mempersepsikan skor yang rendah untuk indikator penggunaan/use ($Y_{2.2}$).

3) Efisiensi (*Efficiency*)

Item pertama tentang waktu rata-rata pengadaan/akuisisi dokumen diperoleh jawaban tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 7 responden (19,4%) menyatakan setuju, 14 responden (38,9%) menyatakan tidak setuju dan 15 responden (41,7%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 1,78 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria rendah/tidak baik.

Item kedua tentang persentase staf layanan terhadap total jumlah staf diperoleh jawaban 2 responden (5,6%) menyatakan sangat setuju, 33 responden (91,7%) menyatakan setuju, 1 responden (2,8%) menyatakan

tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 3,03 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item ketiga tentang tingkat kebenaran jawaban yang diberikan diperoleh jawaban 1 responden (2,8%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (50,0%) menyatakan setuju, 17 responden (47,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,56 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item keempat tentang produktifitas staf dalam memproses media diperoleh jawaban 4 responden (11,1%) menyatakan sangat setuju, 27 responden (75,0%) menyatakan setuju, 5 responden (15,9%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,97 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata tinggi untuk skor semua *item* (antara 1,78-3,03). *Item* yang terendah skornya adalah waktu pengadaan/akuisisi dokumen ($Y_{2.3.1}$) dengan skor 1,78 dan yang tertinggi yaitu persentase staf layanan terhadap total jumlah staf ($Y_{2.3.2}$) dengan skor 3,03. Rata-rata skor indikator adalah 2,58 yang berarti responden mempersepsikan skor yang tinggi untuk indikator efisiensi/*efficiency* ($Y_{2.3}$).

4) Potensi dan Pengembangan (*Potentials and Development*)

Item pertama tentang persentase pembelanjaan atas informasi dalam bentuk koleksi elektronik diperoleh jawaban 1 responden (2,8%) menyatakan sangat setuju, 32 responden (88,9%) menyatakan setuju, 3 responden (8,3%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 2,94 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

Item kedua tentang persentase staf perpustakaan yang ditugaskan pada layanan elektronik diperoleh jawaban 4 responden (11,1%) menyatakan sangat setuju, 32 responden (88,9%) menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Mean (rata-rata) *item* tersebut bernilai 3,11 yang bila ditinjau dari skor skala interval, *item* tersebut masuk kriteria tinggi/baik.

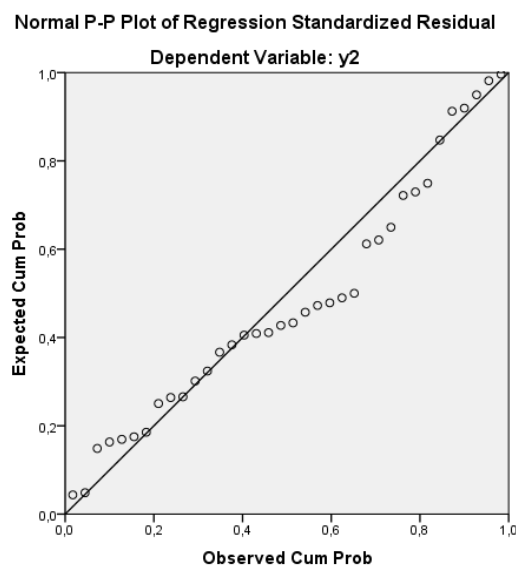
Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa responden mempersepsikan rata-rata rendah untuk skor semua *item* (antara 2,94-3,11). *Item* yang terendah skornya adalah persentase pembelanjaan atas informasi dalam bentuk koleksi elektronik ($Y_{2.4.1}$) dengan skor 2,94 dan yang tertinggi yaitu persentase staf perpustakaan yang ditugaskan pada layanan elektronik ($Y_{2.4.2}$) dengan skor 3,11. Rata-rata skor indikator adalah 3,02 yang berarti responden mempersepsikan skor yang tinggi untuk indikator potensi dan pengembangan/*potentials and development* ($Y_{2.4}$).

Meninjau dari penjabaran kelima indikator di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan skor yang tinggi pada variabel Kinerja Perpustakaan (Y_2). Hal tersebut dapat diketahui dari *grand mean* variabel dari setiap indikator yang dijawab menunjukkan angka 2,55. Apabila ditinjau dari skala interval yang digunakan maka mengindikasikan skor jawaban yang tinggi pada masing-masing indikator yang digunakan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini dapat diketahui dari *normal probability plot* yang diperoleh dengan bantuan program *SPSS for windows versi 22*. Berikut ini merupakan hasil dari uji normalitas data yang telah dilakukan:



Gambar 16. Hasil Uji Normalitas Data
Sumber: Hasil olahan data primer, 2018

Uji normalitas dengan menggunakan *normal probability plot* mengisyaratkan bahwa data harus berada di sekitar wilayah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi syarat *normal probability plot* sehingga model analisis jalur dalam penelitian ini memenuhi uji asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan tabel ANOVA untuk melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi pada tabel $ANOVA < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan bersifat linier. Berikut ini merupakan tabel hasil dari uji linieritas data yang telah dilakukan:

Tabel 26. Hasil Uji Linieritas

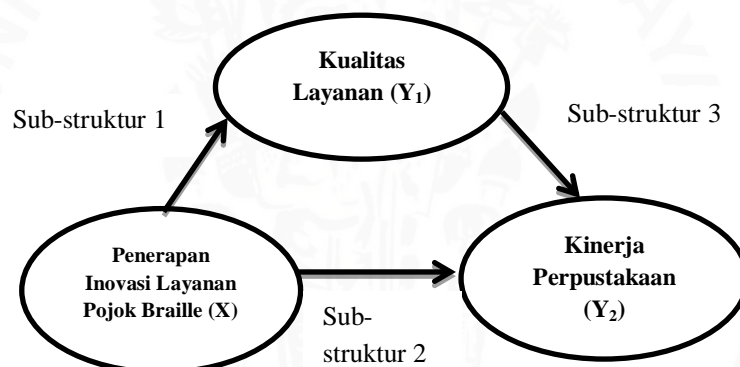
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1707,421	2	853,710	28,763	,000 ^b
	Residual	979,468	33	29,681		
	Total	2686,889	35			
a. Dependent Variable: y2						
b. Predictors: (Constant), y1, x						

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000. Hal tersebut berarti bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ dan menunjukkan bahwa hubungan antar variabel bersifat linier atau dengan kata lain Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille berpola linier terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan.

4. Pengujian Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Path Analysis atau analisis jalur digunakan untuk menguji hubungan antar variabel secara langsung maupun tidak langsung berdasarkan pada model penelitian. Pada penelitian ini, analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap kualitas layanan yang ditandai sebagai sub-struktur 1, Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kinerja Perpustakaan yang ditandai sebagai sub-struktur 2, Kualitas Layanan terhadap Kinerja Perpustakaan yang ditandai sebagai sub-struktur 3. Berikut ini merupakan penyajian gambar sub-struktur yang diuji dengan menggunakan analisis jalur:



Gambar 17. Kerangka Hubungan Sub-Struktur Analisis Jalur

Sumber: Data diolah, 2018.

Signifikansi model analisis jalur tampak pada koefisien beta (β) yang signifikan terhadap jalur. Pengambilan keputusan untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai signifikansi pada kolom *p-value*. Jika $p\text{-value} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak.

a. Penyajian Sub-Struktur 1: Koefisien Jalur Penerapan Layanan Pojok Braille (X) dan Kualitas Layanan (Y₁)

Hipotesis penelitian yang akan diuji untuk mengetahui pengaruh variabel Penerapan Layanan Pojok Braille (X) terhadap variabel Kualitas Layanan (Y₁) adalah sebagai berikut:

H₀ : Penerapan Inovasi Pojok Braille tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan.

H₁: Penerapan Inovasi Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka dilakukan pengujian menggunakan teknik analisis jalur dengan variabel Penerapan Layanan Pojok Braille (X) sebagai variabel *exogenous* terhadap variabel Kualitas Layanan (Y₁) sebagai variabel *endogenous*. Hasil dari pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 27. Hasil Uji Koefisien Jalur Sub-Struktur 1

Variabel Exogenous	Variabel Endogenous	Standarized Coefficient Beta (β)	t _{hitung}	p-value	Hasil
Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X)	Kualitas Layanan (Y ₁)	0,679	5,393	0,000	Signifikan
Koefisien Determinasi (R ²) = 46,1% n = 36					

Sumber: Lampiran 9

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai koefisien jalur yang dilihat dari *Standardized Coeficient Beta* (β) menunjukkan angka sebesar 0,679 atau 67,9%. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa Kualitas Layanan (Y_1) dipengaruhi oleh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X) sebesar 67,9%, sedangkan sisanya 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.
- 2) Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X) memiliki t_{hitung} sebesar 5,393 dengan $p\text{-value}$ 0,000. Oleh karena ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_1 . Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan.

b. Penyajian Sub-Struktur 2: Koefisien Jalur Penerapan Layanan Pojok Braille (X) dan Kinerja Perpustakaan (Y_2)

Hipotesis penelitian yang akan diuji untuk mengetahui pengaruh variabel Penerapan Layanan Pojok Braille (X) terhadap variabel Kinerja Perpustakaan (Y_2) adalah sebagai berikut:

H_0 : Penerapan Inovasi Pojok Braille tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

H_1 : Penerapan Inovasi Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka dilakukan pengujian menggunakan teknik analisis jalur dengan variabel Penerapan Layanan Pojok Braille (X) sebagai variabel *exogenous* terhadap variabel Kinerja Perpustakaan (Y₂) sebagai variabel *endogenous*. Hasil dari pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 28. Hasil Uji Koefisien Jalur Sub-Struktur 2

Variabel Exogenous	Variabel Endogenous	Standarized Coefficient Beta (β)	t_{hitung}	ρ - valuer	Hasil
Penerapan Layanan Pojok Braille (X)	Kinerja Perpustakaan (Y ₂)	0,459	3,207	0,003	Signifikan
Koefisien Determinasi (R^2) = 63,5% n = 36					

Sumber: Lampiran 9

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai koefisien jalur yang dilihat dari *Standarized Coefficient Beta* (β) menunjukkan angka sebesar 0,459 atau 45,9%. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa Kinerja Perpustakaan (Y₂) dipengaruhi oleh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X) sebesar 45,9%, sedangkan sisanya 54,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.
- 2) Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa variabel Kinerja Perpustakaan (Y₂) memiliki t_{hitung} sebesar 3,207 dengan ρ -valuer 0,003. Oleh karena ($\rho < 0,05$) maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_1 .

Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

c. Penyajian Sub-Struktur 3: Koefisien Jalur Kualitas Layanan (Y_1) dan Kinerja Perpustakaan (Y_2)

Hipotesis penelitian yang akan diuji untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Layanan (Y_1) terhadap variabel Kinerja Perpustakaan (Y_2) adalah sebagai berikut:

H_0 : Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

H_1 : Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka dilakukan pengujian menggunakan teknik analisis jalur dengan variabel Kualitas Layanan (Y_1) sebagai variabel *intervening* terhadap variabel Kinerja Perpustakaan (Y_2) sebagai variabel *endogenous*. Hasil dari pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 29. Hasil Uji Koefisien Jalur Sub-Struktur 3

Variabel Exogenous	Variabel Endogenous	Standarized Coefficient Beta (β)	t_{hitung}	p - valuer	Hasil
Kualitas Layanan (Y_1)	Kinerja Perpustakaan (Y_2)	0,411	2,868	0,007	Signifikan
Koefisien Determinasi (R^2) = 63,5% n = 36					

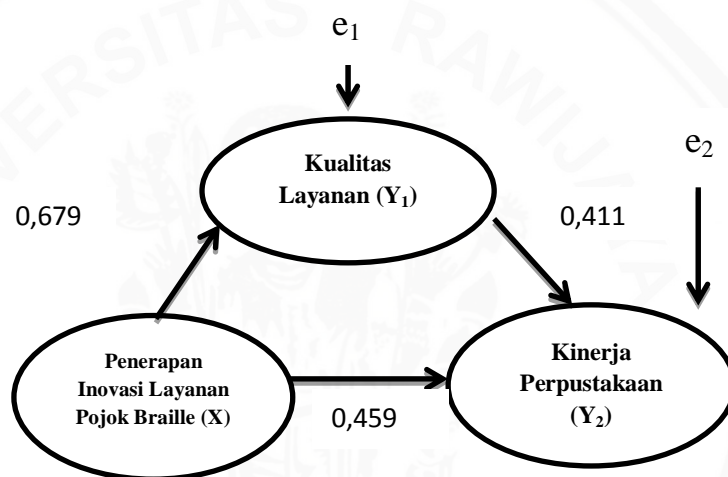
Sumber: Lampiran 9

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai koefisien jalur yang dilihat dari *Standarized Coefficient Beta* (β) menunjukkan angka sebesar 0,411 atau 41,1%. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa Kinerja Perpustakaan (Y_2) dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (Y_1) sebesar 41,1%, sedangkan sisanya 58,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.
- 2) Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (Y_2) memiliki t_{hitung} sebesar 2,868 dengan p -valuer 0,007. Oleh karena ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_1 . Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan.

d. Diagram Hasil Analisis Jalur

Gambar 18 menampilkan diagram hasil analisis jalur secara keseluruhan dalam penelitian ini. Pada Gambar 18 pengaruh langsung ditunjukkan oleh anak panah dari masing-masing variabel. Gambar 18 tersebut juga menunjukkan bahwa pengaruh langsung dari masing-masing jalur yang dilewati ketiga variabel dalam penelitian ini signifikan. Untuk lebih jelasnya hasil analisis jalur disajikan sebagai berikut :



Keterangan :

e_1 dan e_2 : Variabel residual atau variabel yang mempengaruhi variabel *endogenous* namun tidak diuji dan dibahas dalam penelitian ini.

Gambar 18. Diagram Hasil Analisis Jalur

Sumber: Hasil olahan data primer, 2018.

Diagram hasil jalur pada gambar 18 mempunyai persamaan struktur sebagai berikut:

- 1) Sub-Struktur I : $Y_1 = 0,679 X + e_1$
- 2) Sub-Struktur II dan III : $Y_2 = 0,459 X + 0,411 Y_1 + e_2$

e. Hasil Pengujian Analisis Jalur

1) Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Pengaruh langsung merupakan pengaruh dari sebuah variabel independen terhadap variabel dependen tanpa melalui variabel *intervening*. Pengaruh langsung dapat diketahui dari persamaan sebagai berikut:

$$\text{Pengaruh Langsung (DE)} = \rho_{XY_2}$$

$$\text{Pengaruh Langsung (DE)} = 0,459$$

$$\text{Pengaruh Langsung (DE)} = 45,9\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa pengaruh langsung yang diperoleh adalah sebesar 0,459 atau 45,9%. Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel Kinerja Perpustakaan (Y_2) dipengaruhi oleh variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X) sebesar 45,9%, sedangkan sisanya 54,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

2) Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Pengaruh tidak langsung merupakan sebuah pengaruh dari variabel *intervening*. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kinerja Perpustakaan melalui variabel Kualitas Layanan dapat diketahui dengan cara mengalikan hasil pengaruh langsung pada jalur yang dilewati. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai persamaan yang digunakan:

$$\text{Pengaruh Tidak Langsung (IE)} = \beta_X Y_1 \times \beta_{Y_1 Y_2}$$

$$\text{Pengaruh Tidak Langsung (IE)} = 0,679 \times 0,411$$

$$\text{Pengaruh Tidak Langsung (IE)} = 0,279$$

Pengaruh Tidak Langsung (IE) = 27,9%

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dari variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kinerja Perpustakaan dengan Kualitas Layanan sebagai *variabel intervening* sebesar 0,279 atau 27,9%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berperan dalam menghubungkan variabel Penerapan Layanan Pojok Braille terhadap variabel Kinerja Perpustakaan.

3) Pengaruh Total (*Total Effect*)

Pengaruh total merupakan pengaruh keseluruhan dari berbagai hubungan variabel. Untuk mengetahui pengaruh total variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille, Kualitas Layanan, dan Kinerja Perpustakaan dapat diketahui dengan menghitung perkalian pengaruh langsung dan kemudian menjumlahkannya. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai persamaan yang digunakan:

$$\text{Pengaruh Total (TE)} = \text{Pengaruh Langsung} + \text{Pengaruh Tidak Langsung}$$

$$\text{Pengaruh Total (TE)} = 0,459 + 0,279$$

$$\text{Pengaruh Total (TE)} = 0,738$$

$$\text{Pengaruh Total (TE)} = 73,8\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa dalam perhitungan total variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kinerja Perpustakaan melalui Kualitas Layanan adalah sebesar

0,738 atau 73,8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan variabel Kualitas Layanan sebagai variabel *intervening* diperlukan untuk memperkuat hubungan antara variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille dan Kinerja Perpustakaan.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Ketepatan model hipotesis dari data penelitian diukur dari hubungan koefisien determinasi (R^2) pada kedua persamaan. Hasil dari ketepatan model adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R^2 \text{ model} &= 1-(1-R^2_1)(1-R^2_2) \\ &= 1-(1-0,461)(1-0,635) \\ &= 1-0,196 \\ &= 0,804 \\ &= 80,4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus di atas, dapat diketahui bahwa kontribusi model untuk menjelaskan hubungan struktural dari ketiga variabel yang diteliti adalah sebesar 80,4%, hal tersebut menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini tepat dan mampu menjelaskan hubungan dari masing-masing variabel yang digunakan, serta hanya menyisakan 19,6% yang dijelaskan oleh variabel lain karena tidak terdapat dalam model penelitian ini.

5. Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X) Terhadap Kualitas Layanan (Y₁)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kualitas Layanan. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille memiliki t_{hitung} sebesar 5,393 dengan $p\text{-value}$ 0,000. Oleh karena ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_1 . Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan. Nilai *Standarized Coefficient Beta* (β) menunjukkan angka sebesar 0,679 atau 67,9%. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa Kualitas Layanan (Y₁) dipengaruhi oleh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X) sebesar 67,9%, sedangkan sisanya 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Analisis deskriptif yang digunakan untuk menguji variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille didasarkan pada konsep difusi inovasi dan penjabaran indikator yang mengacu pada teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Pada hasil analisis deskriptif diketahui bahwa indikator kemudahan diamati (*observability*) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,02. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator kemudahan diamati (*observability*)

memberikan kontribusi paling besar dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Pada indikator kemudahan diamati (*observability*) terdapat dua *item* yang masing-masing memiliki nilai mean tinggi. *Item* yang pertama berkaitan dengan peningkatan kepuasan pengguna dan yang kedua berkaitan dengan peningkatan citra organisasi.

Berdasarkan *item* yang pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan yaitu para penyandang disabilitas netra. Peningkatan kepuasan pengguna melalui Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille akan membuat Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang lebih mampu memahami kebutuhan para penyandang disabilitas netra. Berbagai macam keluhan seperti aksesibilitas, jenis layanan dan koleksi yang disediakan, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan haruslah dipahami oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang agar para pengguna layanan yang memang dikhususkan bagi penyandang disabilitas netra dapat merasa puas dengan layanan yang ada sehingga nantinya tidak merasa termarginalkan dalam pemberian pelayanan publik. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2004:14) yang menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi pokok *servqual* (*service quality*) dalam kualitas layanan dan salah satunya berkaitan dengan bukti fisik (*tangibles*) yang menyatakan bahwa fasilitas

fisik seperti sarana dan prasarana yang dimiliki harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. selain itu penampilan dari petugas juga harus rapi sehingga akan tercipta kesan yang baik di mata pengguna layanan. Pendapat ini sejalan dengan penelitian Rinawati et al. (2017: 240) yang menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Sedangkan pada *item* yang kedua menunjukkan bahwa penerapan inovasi Layanan Pojok Braille mampu meningkatkan citra organisasi. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Dhewanto et al. (2014:106) yang menyatakan bahwa inovasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan reputasi dan citra perusahaan dalam tiga cara utama. Pertama, tingkat efisiensi dan kualitas layanan. Kedua, proyeksi citra publik yang akan meningkatkan daya tarik internasional dan menarik investor. Ketiga, kaji banding untuk penilaian dan atau memiliki kepentingan dalam memenuhi komitmen yang dirasakan dalam opini publik. Berkaitan dengan pendapat tersebut maka dapat diketahui bahwa inovasi berimplikasi pada peningkatan kualitas layanan organisasi baik pada sektor publik maupun sektor swasta.

b. Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X) Terhadap Kinerja Perpustakaan (Y₂)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kinerja Perpustakaan. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok

Braille memiliki t_{hitung} sebesar 3,207 dengan $p\text{-value}$ 0,003. Oleh karena ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_1 . Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan. Nilai *Standardized Coefficient Beta* (β) menunjukkan angka sebesar 0,459 atau 45,9%. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa Kinerja Perpustakaan (Y_2) dipengaruhi oleh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X) sebesar 45,9%, sedangkan sisanya 54,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk menghubungkan antara variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille dengan variabel Kinerja Perpustakaan diperlukan variabel Kualitas Layanan yang berperan sebagai variabel *intervening*, hal tersebut dapat terlihat dari nilai pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) yang menunjukkan nilai sebesar 0,279. Nilai tersebut bernilai positif dan menunjukkan bahwa keberadaan variabel Kualitas Layanan berperan dalam memperkuat hubungan antara variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap variabel Kinerja Perpustakaan.

Analisis deskriptif yang digunakan untuk menguji variabel Kinerja Perpustakaan didasarkan pada konsep kinerja organisasi dan penjabaran indikator yang mengacu pada ISO 11620:2008 yaitu sumberdaya perpustakaan, akses, dan infrastruktur (*resources, access & infrastructure*), penggunaan (*use*), efisiensi (*efficiency*), serta potensi dan pengembangan

(*potentials and development*). Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap keempat indikator tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan skor yang tinggi pada variabel Kinerja Perpustakaan (Y_2). Hal tersebut dapat diketahui dari *grand mean* variabel dari setiap indikator yang dijawab menunjukkan angka 2,55. Apabila ditinjau dari skala interval yang digunakan maka mengindikasikan skor jawaban yang tinggi pada masing-masing indikator yang digunakan.

Selanjutnya diketahui bahwa dari hasil analisis deskriptif indikator potensi dan pengembangan (*potentials and development*) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,02. Hal tersebut menunjukkan bahwa kedua *item* yang terdapat pada indikator potensi dan pengembangan (*potentials and development*) yaitu persentase pembelanjaan atas informasi dalam bentuk koleksi elektronik ($Y_{2.4.1}$) dan persentase staf perpustakaan yang ditugaskan pada layanan elektronik ($Y_{2.4.2}$) masing-masing memiliki nilai *mean* yang tinggi. Berdasarkan *item* yang pertama ($Y_{2.4.1}$), hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mampu meningkatkan Kinerja Perpustakaan melalui pembelanjaan atas informasi dalam bentuk elektronik. Pembelanjaan atas informasi dalam bentuk koleksi elektronik dibutuhkan untuk terus menjaga eksistensi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dari perkembangan teknologi dan informasi yang menuntut perbaikan di segala lini kehidupan organisasi khususnya dalam penyediaan kebutuhan pemustaka melalui penyediaan koleksi yang

dibutuhkan dan dalam hal pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Novantri dalam Agustin (2017:11) yang menyatakan bahwa salah satu unsur utama perpustakaan adalah ketersediaan koleksi yang baik dan memadai, tanpa adanya koleksi yang baik dan memadai, perpustakaan tidak akan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pemustakanya.

Sedangkan pada *item* yang kedua (Y_{2.4.2}), hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mampu meningkatkan Kinerja Perpustakaan melalui staf perpustakaan yang ditugaskan pada layanan elektronik. Selain berpengaruh terhadap penyediaan koleksi yang memadai, perkembangan teknologi informasi dalam lingkup perpustakaan juga berpengaruh terhadap kinerja staf perpustakaan atau yang disebut dengan pustakawan. Hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiratningsih (2016:9) bahwa teknologi informasi juga memberikan kemudahan bagi pengelola informasi/pustakawan untuk mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang dimilikinya.

Perpustakaan yang merupakan organisasi sektor publik sudah seharusnya untuk menciptakan suatu inovasi agar mampu meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sutarno (2006:116) yang menyebutkan bahwa kinerja perpustakaan merupakan suatu gambaran atas keberhasilan maupun kegagalan dalam penyelenggaraan perpustakaan. Berkaitan dengan pendapat tersebut maka

dapat diketahui bahwa bahwa penerapan inovasi berpengaruh terhadap kinerja perpustakaan.

c. Pengaruh Kualitas Layanan (Y_1) Terhadap Kinerja Perpustakaan (Y_2)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh variabel Kualitas Layanan terhadap Kinerja Perpustakaan. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille memiliki t_{hitung} sebesar 2,868 dengan p -value 0,007. Oleh karena ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_1 . Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan. Nilai *Standardized Coefficient Beta* (β) menunjukkan angka sebesar 0,411 atau 41,1%. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa Kinerja Perpustakaan (Y_2) dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (Y_1) sebesar 41,1%, sedangkan sisanya 58,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

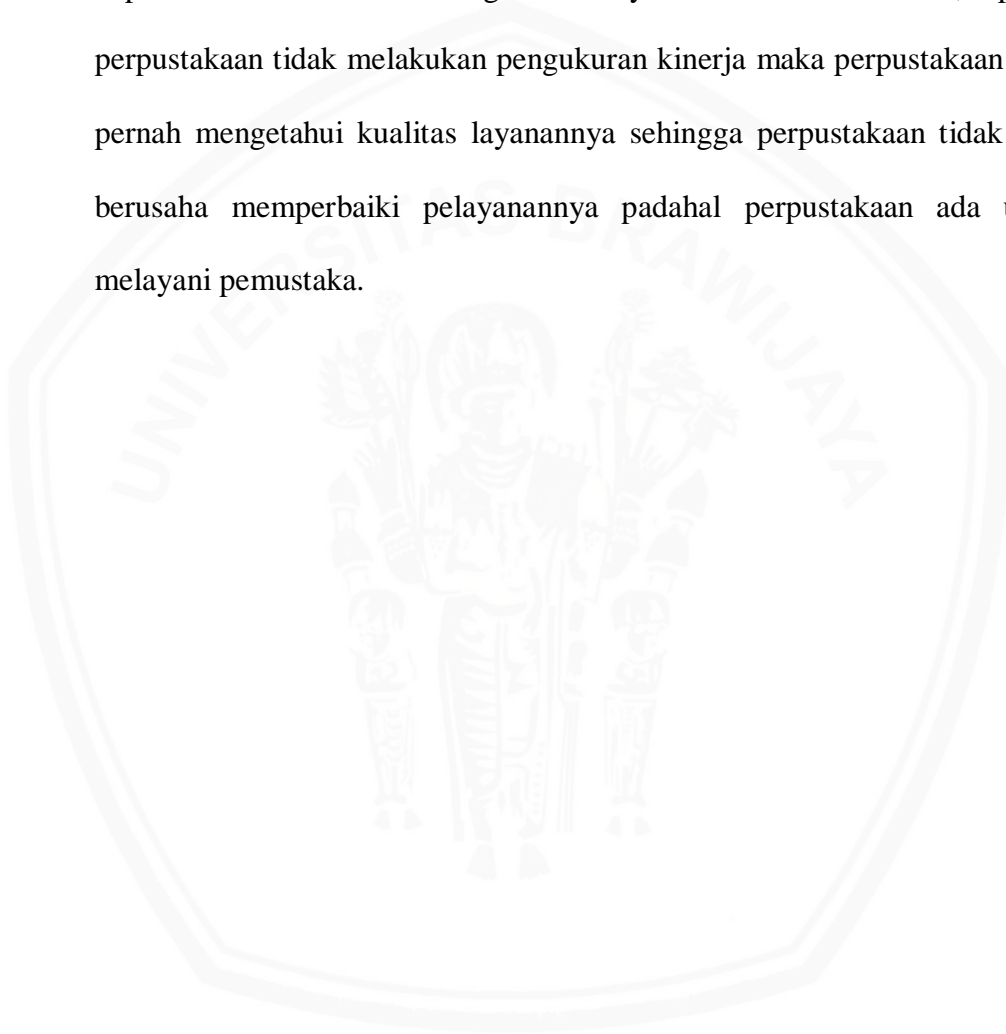
Analisis deskriptif yang digunakan untuk menguji variabel Kinerja Perpustakaan didasarkan pada konsep pelayanan publik dan penjabaran indikator yang mengacu pada teori kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2004:14) yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap kelima indikator tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan skor yang tinggi pada variabel Kualitas Layanan

(Y₁). Hal tersebut dapat diketahui dari *grand mean* variabel dari setiap indikator yang dijawab menunjukkan angka 2,63. Apabila ditinjau dari skala interval yang digunakan maka mengindikasikan skor jawaban yang tinggi pada masing-masing indikator yang digunakan.

Selanjutnya diketahui bahwa dari hasil analisis deskriptif indikator jaminan (*assurance*) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 2,98. Hal tersebut menunjukkan bahwa *item* yang terdapat pada indikator jaminan (*assurance*) yaitu keramahan dan kesopanan petugas, pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemudahan bagi pengguna layanan dapat memberikan kontribusi yang tinggi dalam meningkatkan kinerja perpustakaan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustin (2017:9) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Layanan Pojok Braille berdasarkan aspek jaminan (*assurance*) dinilai baik oleh pemustaka disabilitas netra dengan presentase sebesar 67,60%.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada organisasi publik, pengukuran kinerja dilakukan dengan cara meninjau pelayanan publik yang diberikan. Kinerja pelayanan organisasi publik dikatakan berhasil jika mampu menjadikan indikator kinerja tersebut sebagai motivasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sebagai organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, perpustakaan perlu memiliki standart pengukuran kinerja yang sesuai agar perpustakaan dapat mengembangkan dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan

kepada pemustaka. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Melo *et al.* dalam Wibawanti (2015:370) yang menyatakan bahwa penilaian kinerja perpustakaan sangat penting untuk mengelola perpustakaan, karena akan menghasilkan data yang dapat membantu pustakawan dalam membuat keputusan dan untuk meningkatkan layanan. Oleh karena itu, apabila perpustakaan tidak melakukan pengukuran kinerja maka perpustakaan tidak pernah mengetahui kualitas layanannya sehingga perpustakaan tidak akan berusaha memperbaiki pelayanannya padahal perpustakaan ada untuk melayani pemustaka.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan. Berdasarkan hasil analisis penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 5,393 dengan $p\text{-value}$ 0,000. Oleh karena ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , sehingga hubungan kedua variabel tersebut dikatakan signifikan. Secara keseluruhan rata-rata skor variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille adalah 2,70 yang masuk kategori tinggi/baik, dengan indikator kemudahan diamati (*observability*) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,02. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator kemudahan diamati (*observability*) memberikan kontribusi paling besar dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Sedangkan indikator yang memiliki nilai *mean* terendah adalah kesesuaian (*compatibility*) yaitu sebesar 2,27. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing *item* yang terdapat pada indikator kesesuaian (*compatibility*) yaitu konsisten dengan nilai dan norma, mampu

meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan, dan sesuai dengan kebutuhan para penyandang disabilitas netra belum mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan serta belum mampu memenuhi persepsi dan harapan pengguna Layanan Pojok Braille.

2. Variabel Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 3,207 dengan $p\text{-value}$ 0,003. Oleh karena ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , sehingga hubungan kedua variabel tersebut dikatakan signifikan. Secara keseluruhan rata-rata skor variabel Kinerja Perpustakaan adalah 2,55 yang masuk kategori tinggi/baik, dengan indikator potensi dan pengembangan (*potentials and development*) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,02. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator potensi dan pengembangan (*potentials and development*) memberikan kontribusi paling besar dalam mendukung keberadaan inovasi Layanan Pojok Braille. Sedangkan indikator yang memiliki nilai *mean* terendah adalah sumberdaya perpustakaan, akses dan infrastruktur (*resources, access & infrastructure*) yaitu sebesar 2,27. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing *item* yang terdapat pada indikator sumberdaya perpustakaan, akses dan infrastruktur (*resources, access & infrastructure*) yaitu ketersediaan judul yang dibutuhkan, ketepatan pengerakan, jumlah komputer untuk akses informasi, area pemustaka, tempat duduk, jam buka layanan terhadap kebutuhan, serta staf perpustakaan dianggap oleh

pengguna Layanan Pojok Braille belum memuaskan karena mencerminkan kinerja perpustakaan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang belum optimal.

3. Variabel Kualitas Layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Perpustakaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 2,868 dengan ρ -value 0,007. Oleh karena ($\rho < 0,05$) maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , sehingga hubungan kedua variabel tersebut dikatakan signifikan. Secara keseluruhan rata-rata skor variabel Kualitas Layanan adalah 2,63 yang masuk kategori tinggi/baik, dengan indikator jaminan (*assurance*) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 2,98. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator jaminan (*assurance*) memberikan kontribusi paling besar dalam meningkatkan kinerja perpustakaan dalam mendukung keberadaan inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Sedangkan indikator yang memiliki nilai *mean* terendah adalah daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 2,39. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing *item* yang terdapat pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu petugas memperhatikan keluhan pengguna, petugas memberikan bantuan kepada pengguna, pelayanan petugas sesuai harapan pengguna, dan kesediaan petugas dalam menjelaskan cara menggunakan koleksi belum mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja perpustakaan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan dari kesimpulan yang telah diperoleh, diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi peneliti selanjutnya serta kontribusi praktis bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Adapun saran yang diberikan peneliti berkaitan dengan Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille adalah sebagai berikut:

1. Saran Bagi Instansi Terkait

Diharapkan berbagai bentuk hambatan dalam penerapan inovasi Layanan Pojok Braille yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja perpustakaan. Adapun hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini dan rekomendasi saran yang dapat dilakukan antara lain:

- a. kurang beragamnya koleksi braille yang dimiliki dapat diatasi dengan cara bekerjasama dengan berbagai balai penerbitan braille agar pemenuhan variasi buku braille dapat terpenuhi;
- b. belum tersedianya sarana transportasi yang memfasilitasi pemustaka netra untuk datang dan menggunakan Layanan Pojok Braille dapat diatasi dengan memberikan fasilitas antar jemput kepada para penyandang disabilitas netra yang berada di bawah koordinasi suatu komunitas atau yayasan;
- c. terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki keterampilan untuk memberikan pelayanan bagi pemustaka disabilitas netra dapat diatasi

dengan mengadakan pelatihan kepada seluruh staf fungsional agar mereka dapat memberikan pelayanan kepada pemustaka disabilitas netra secara optimal;

- d. terbatasnya area Layanan Pojok Braille dapat diatasi dengan membagi jadwal kunjungan secara berkala agar tidak terjadi penumpukan jumlah pengunjung yang menyebabkan tidak efisiennya pelayanan yang diberikan serta pemustaka disabilitas netra tidak dapat memanfaatkan fasilitas Layanan Pojok Braille secara optimal;
- e. kurangnya promosi mengenai keberadaan Layanan Pojok Braille dapat diatasi dengan terus melakukan difusi inovasi kepada masyarakat khususnya kepada para penyandang disabilitas netra agar mereka mengetahui keberadaan Layanan Pojok Braille dan dapat menilai sejauh mana inovasi Layanan Pojok Braille tersebut dapat memenuhi hak para penyandang disabilitas netra dalam memanfaatkan perpustakaan umum yang merupakan fasilitas publik.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. penelitian ini masih terbatas pada pengaruh yang dihasilkan dari Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan, tidak sampai pada pemecahan masalah tentang bagaimana dampaknya terhadap variabel lain di luar variabel yang diteliti. Oleh karena itu, saran yang dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya adalah dengan melihat variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini, karena pada penelitian ini kemampuan model

untuk menjelaskan hubungan antara ketiga variabel tersebut masih 80,4% dan sisanya 19,6% dijelaskan oleh variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.



DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Khozin. 2013. *Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen*, diakses pada tanggal 22 Nopember 2017 dari <http://eprints.undip.ac.id/40779/2/>
- Agustin, Hesty Putri. 2017. *Kualitas Pelayanan Bagi Pemustaka Disabilitas Netra di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang*, diakses pada tanggal 28 Maret 2018 dari <http://repository.unair.ac.id/68365/>
- Aziz, Safrudin. 2014. *Perpustakaan Ramah Difabel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bafadal, Ibrahim. 2009. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basuki, Sulisty. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dhewanto, Wawan, et al. 2014. *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi.
- Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang, 2017. *Dokumen SKPD*, diakses pada tanggal 10 Desember 2017 dari [http://perpustakaan.malangkota.go.id/dokumen SKPD.php](http://perpustakaan.malangkota.go.id/dokumen%20SKPD.php)
- Dwiyanto, A. (Ed.). 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometri Dasar*. Diterjemahkan oleh : Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi.
- Hakim, Abdul. 2016. *Metode Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Malang: Inteligencia Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasugian, S. 2009. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Herlina, Linda Intan. 2017. *Kompetensi Pustakawan dalam Melayani Pemustaka Berkebutuhan Khusus di Perpustakaan Yayasan Mitra Netra Jakarta*, diakses pada tanggal 19 Nopember 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34508/2/>
- Hermawan, Rachman dan Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Indraswari, et al . 2015. *Difusi Inovasi dalam Sektor Publik (Studi Kasus Pembangunan Teras Cikapundung di Kota Bandung)*. Bandung: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kepmenpan Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang *Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan pada tahun 2002*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Kepmenpan Nomor 633/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Kresdiana, Henti. 2013. *Transfer Pengetahuan: Kemampuan Berinovasi dan Kinerja Organisasi (Suatu Kajian Empiris)*. Jakarta: UB Press.
- Lestari, Ema Puji. 2017. *Aksesibilitas Perpustakaan Bagi Difabel Berdasarkan Standar IFLA di UPT. Balai Layanan Perpustakaan "Grhatama Pustaka" BPAD DIY*, diakses pada tanggal 29 Maret 2018 dari <http://digilib.uin-suka.ac.id/29122/>
- Munir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 90 Ayat (1) tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Malang: Pemerintah Kota Malang.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- PermenpanRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- PermenpanRB Nomor 19 Tahun 2016 tentang *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Pramudita, Ananta Harya. 2011. *Penyebaran dan Penerimaan Inovasi (Studi Tentang Difusi Inovasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Surakarta dalam Persepsi Masyarakat Kota Surakarta Tahun 2010)*, diakses pada tanggal 19 Nopember 2017 dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/24142/>
- Prasetyo, Franciscus Adi. 2014. *Disabilitas dan Isu Kesehatan: Antara Evolusi Konsep, Hak Asasi, Kompleksitas Masalah, dan Tantangan*, diakses pada tanggal 8 April 2018 dari <http://www.depkes.go.id/download.php/buletin-disabilitas.pdf>
- Pratiwi, et al. 2016. *Buku Panduan Aksesibilitas Layanan*, diakses pada tanggal 8 April 2018 dari <http://psld.ub.ac.id/wp-content/uploads/buku-panduan.pdf>
- Purnomowati, Sri. 2003. *Pengukuran Indikator Kinerja Perpustakaan dan Permasalahannya*, diakses pada tanggal 28 Maret 2018 dari <http://download.portalgaruda.org/article.php>
- Riduwan. 2003. *Metode dan Teknik Menyusun Laporan Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rifai, Agus. 2016. *Teknologi Media Informasi di Perpustakaan*, diakses pada tanggal 13 Desember 2017 dari <http://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/PUST2243-M1.pdf>
- Rinawati, et al. 2017. *Kepuasan Mahasiswa Tunanetra Terhadap Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*, diakses pada tanggal 19 Nopember 2017 dari <http://ejournal.uin-suka.ac.id/pusat/inklusi/article/view/040205>

- Saleh, Abdul Rahman. 2013. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620:2008 (Information and Documentation Library Performance Indicators)*, diakses pada tanggal 11 Desember 2017 dari https://www.researchgate.net/publication/303805059_Indikator_Kinerja_Perpustakaan_Menurut_ISO_11620_2008_Information_and_Documentation_-_Library_Performance_Indicators
- Santoso, Singgih. 2009. *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Path Analysis dengan SPSS: Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Siregar, A. Ridwan. 1997. *Akses Informasi Elektronik: Suatu Paradigma Baru Pelayanan Perpustakaan*, diakses pada tanggal 22 Nopember 2017 dari <http://library.usu.ac.id/modules/download/lib/infoelektronik.html>
- Sjahrial-Pamuntjak, Rusina. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan.
- Suaedi, Falih dan Wardiyanto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subagyo, Pangestu dan Djarwanto. 2014. *Statistika Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Wahyu & Muhsin, Ahmad. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan: Strategi Perancangan Perpustakaan Digital*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sutarno, NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta :Yayasan Obor Indonesia.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta :Yayasan Obor Indonesia.

- Sutono, Toha. 2013. *Persepsi Mahasiswa Difabel Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, diakses pada tanggal 19 Nopember 2017 dari <http://digilib.uin-suka.ac.id/>
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Tjiptoherijanto, Prijono dan Manurung, Mandala. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 pasal 28 H ayat (2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 pasal 18 dan 19 ayat (1) tentang Penyandang Disabilitas. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Wibawanti, Yuni. 2015. *Model Pengukuran Kinerja Perpustakaan PTS X Berdasarkan ISO 11620:2008 dan SNP 010:2011*, diakses pada tanggal 29 Maret 2018 dari <http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php>.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 143 /UN10.F03.11.11/PN/2018
Lampiran : -
Hal : Riset/Survey
Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang
Jl. A. Yani No. 98 Purwodadi
Kota Malang, Jawa Timur, 65125

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey ke Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang di Jl. Besar Ijen No. 30A, bagi mahasiswa:

Nama : Angraini Ayu Wulandari
Alamat : Jl. IR. Rais IX/137, RT.03 RW.04, Kelurahan Tanjungrejo, Kecamatan Sukun, Kota Malang
NIM : 145030100111102
Jurusan : Administrasi Publik
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)
Lamanya : 1 (satu) Bulan
Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

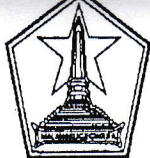
Malang, 03 Januari 2018

a.n. Dekan

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Ely Indah Mindarti, Dr., M.Si
NIP. 196905242002122002



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254

M A L A N G

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN

NOMOR : 072/79.01.P/35.73.406/2018

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang serta menunjuk surat Kaprodi Ilmu Adm. Publik FIA Univ. Brawijaya Malang 143/UN10.F03.11.11/PN/2018 tgl. 3 Januari 2018 perihal : Riset/ Survey, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : ANGGRAINI AYU WULANDARI. (peserta : - orang terlampir).
- b. Nomor Identitas : 145030100111102.
- c. Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian skripsi yang berlokasi di:

- Dinas Sosial; Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal *ditetapkan s/d Pebruari 2018*.

Malang, 8 Januari 2018

An. KEPALA BAKESBANGPOL

KOTA MALANG

Sekretaris,



HERU MULYONO, SIP., MT.

Pembina

NIP. 19720420 199201 1 001

Tembusan :

Yth. Sdr. - Kaprodi Ilmu Adm. Publik FIA Univ.

Brawijaya Malang;

Yang bersangkutan.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

<http://fia.ub.ac.id>

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 015 /UN10.F03.11.11/PN/2018

Lampiran : -

Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra

Jl. Beringin No.13, Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun

Kota Malang, Jawa Timur, 65117

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan survey bagi mahasiswa:

Nama : Angraini Ayu Wulandari

Alamat : Jl. IR. Rais IX/137, RT.03 RW.04, Kelurahan Tanjungrejo, Kecamatan Sukun,
Kota Malang

NIM : 145030100111102

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Kualitas Layanan
dan Kinerja Perpustakaan (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip
Daerah Kota Malang)

Lamanya : 1 (satu) Bulan

Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 17 Januari 2018

a.n. Dekan

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Lely Indah Mindarti, Dr., M.Si
NIP. 196905242002122002



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS SOSIAL
UPT REHABILITASI SOSIAL BINA NETRA MALANG
Jl. Beringin No. 13 Telp. 0341 – 326193 Fak. 0341 323825
Email : uptrsbnmalang@gmail.com
MALANG 65148

SURAT KETERANGAN
Nomor : 074/ 107 /107.6.018/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala UPT RSBN Malang menerangkan bahwa :

NO	NAMA	NIM	FAKULTAS/JURUSAN
1	ANGRAINI AYU WULANDARI	145030100111102	Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang

Telah menyelesaikan Tugas Survey Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan di Unit Pelaksanaan Teknis Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang (UPT RSBN), Pada tanggal 17 Januari sampai dengan 17 Pebruari 2018.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan agar dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 19 Pebruari 2018

KEPALA UPT



Dra. DWI ANTINI SUNARSIH, M.Si

Pembina

NIP. 19630510 198902 2 002

Lampiran 2. Instrumen Penelitian

KUESIONER PENELITIAN FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Identitas Peneliti :

Nama : Angraini Ayu Wulandari
NIM : 145030100111102
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Administrasi
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille Terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Perpustakaan” di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, dengan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kesediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini sangat membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Atas perhatian dan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Angraini Ayu Wulandari

KUESIONER PENELITIAN**Identitas Responden**

1. Nama :
2. Usia :
 - a. ≤ 20 Tahun
 - b. 21 - 30 Tahun
 - c. 31 - 40 Tahun
 - d. 41 - 50 Tahun
 - e. ≥ 51 Tahun
3. Jenis kelamin : a. Laki-laki (L) b. Perempuan (P)
4. Pekerjaan/Profesi :
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Pegawai Negeri Sipil
 - d. Swasta
 - e. Wiraswasta
5. Jenjang pendidikan terakhir :
 - a. Tidak Sekolah
 - b. SD
 - c. SMP
 - d. SMA/SMK
 - e. Diploma
 - f. Sarjana
6. Sudah berapa kali Anda menggunakan Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?
 - a. 2 kali
 - b. 3 kali
 - c. 4 kali
 - d. ≥ 5 kali

Petunjuk: Berilah tanda centang (✓) pada kolom-kolom di bawah ini sesuai dengan pilihan jawaban Anda.

Keterangan: STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Penerapan Inovasi (X)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)					
1.	Inovasi Layanan Pojok Braille merupakan jenis layanan baru bagi penyandang disabilitas netra				
2.	Inovasi Layanan Pojok Braille memberi kesempatan yang lebih besar bagi penyandang disabilitas netra dalam memperoleh haknya di bidang literasi dan pendidikan				
3.	Inovasi Layanan Pojok Braille mampu meningkatkan minat para penyandang disabilitas netra dalam memanfaatkan perpustakaan				
Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)					
4.	Inovasi Layanan Pojok Braille konsisten dengan nilai dan norma dalam memberikan pelayanan kepada para penyandang disabilitas netra				
5.	Inovasi Layanan Pojok Braille mampu meningkatkan mutu pelayanannya				
6.	Inovasi Layanan Pojok Braille sesuai dengan kebutuhan para penyandang disabilitas netra				
Kerumitan (<i>Complexity</i>)					
7.	Inovasi Layanan Pojok Braille relatif sulit dipahami dan dipelajari				

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
8.	Susunan koleksi yang terdapat pada Layanan Pojok Braille memudahkan pengguna untuk menemukan informasi				
Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>)					
9.	Inovasi Layanan Pojok Braille memungkinkan para penyandang disabilitas untuk mencari dan memperoleh bahan bacaan				
10.	Inovasi Layanan Pojok Braille memungkinkan untuk dapat diterapkan pada perpustakaan lain				
Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)					
11.	Hasil dari inovasi Layanan Pojok Braille dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna layanan				
12.	Inovasi Layanan Pojok Braille mampu meningkatkan citra organisasi di mata masyarakat dan pengguna layanan				

2. Kualitas Layanan (Y₁)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
1.	Penataan interior dan eksterior ruangan membuat pengunjung merasa nyaman				
2.	Koleksi bahan pustaka yang dimiliki cukup lengkap				
3.	Layanan Pojok Braille menggunakan fasilitas yang modern				
4.	Jenis layanan yang dimiliki cukup lengkap dan sesuai kebutuhan pengguna				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
5.	Tata letak buku rapi dan dapat dijangkau dengan mudah				
6.	Layanan Pojok Braille dapat diakses dengan mudah dan cepat				
7.	Layanan Pojok Braille memenuhi kebutuhan informasi pengguna				

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
8.	Jenis layanan yang diberikan beragam				
9.	Waktu kunjungan sesuai dengan kebutuhan pengguna				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
10.	Petugas memperhatikan keluhan pengguna				
11.	Petugas memberikan bantuan kepada pengguna				
12.	Pelayanan petugas sesuai dengan harapan pengguna				
13.	Kesediaan petugas dalam menjelaskan cara menggunakan koleksi di Layanan Pojok Braille cukup baik				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
14.	Petugas memberikan pelayanan dengan cara yang ramah dan sopan				
15.	Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik				
16.	Pengguna dimudahkan dalam menggunakan Layanan Pojok Braille				
Empati (<i>Emphaty</i>)					
17.	Tingkat pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna baik				
18.	Petugas memperhatikan pengguna dengan sungguh-sungguh				
19.	Petugas menanggapi keluhan pengguna				

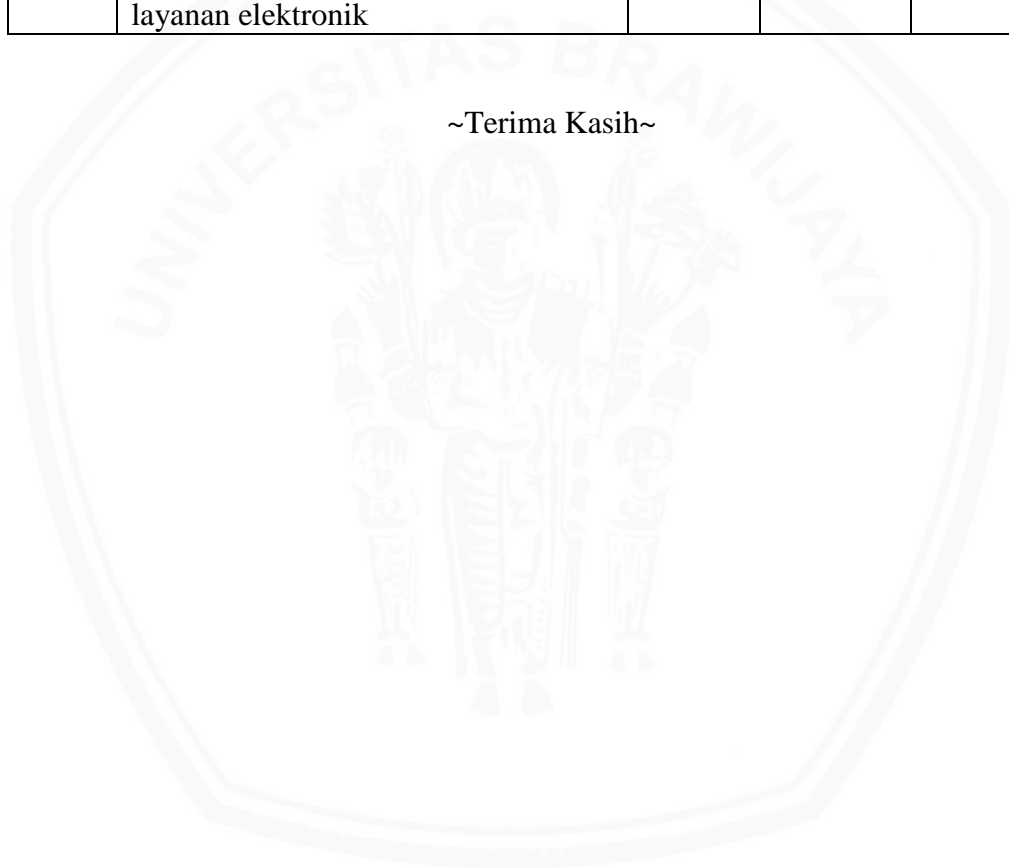
3. Kinerja Perpustakaan (Y₂)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Sumberdaya Perpustakaan, Akses dan Infrastruktur (<i>Resources, Access & Infrastructure</i>)					
1.	Banyak tersedia judul yang dibutuhkan oleh pengguna				
2.	Koleksi bahan pustaka berada pada rak yang tepat				

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
3.	Jumlah komputer dan jaringan internet untuk akses informasi mencukupi				
4.	Luas area perpustakaan sudah cukup untuk aksesibilitas pengguna				
5.	Jumlah tempat duduk yang disediakan mencukupi				
6.	Jam buka layanan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna				
7.	Jumlah petugas yang memberikan pelayanan sudah mencukupi				
Penggunaan (Use)					
8.	Jumlah koleksi bahan pustaka yang dapat dipinjamkan mencukupi				
9.	Kualitas koleksi dan kemampuan perpustakaan dalam mempromosikan penggunaan koleksinya baik				
10.	Pengguna menemukan bahan yang menarik dalam koleksi digital dan memutuskan untuk mengunduhnya				
11.	Jumlah koleksi cetak dan digital yang Anda gunakan cukup banyak				
12.	Perpustakaan berhasil menarik pengunjung untuk menggunakan Layanan Pojok Braille				
13.	Pengguna hadir dalam acara pelatihan dan pemahaman terkait dengan penggunaan layanan perpustakaan				
14.	Pengguna menggunakan kursi baca yang telah disediakan				
15.	Pengguna menggunakan komputer yang disediakan untuk mencari informasi digital				
16.	Pengguna merasa puas dengan pelayanan di Layanan Pojok Braille				
Efisiensi (Efficiency)					
17.	Pemasok bahan pustaka relatif cepat dalam menyediakan koleksi yang dibutuhkan pengguna				
18.	Terdapat kenaikan jumlah staf yang memberikan pelayanan kepada pemustaka disabilitas netra				

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
19.	Petugas mampu memberikan jawaban yang benar terhadap pertanyaan dari pengguna layanan				
20.	Petugas mampu mengelola koleksi cetak dan digital dengan baik				
Potensi dan Pengembangan (<i>Potentials and Development</i>)					
21.	Perpustakaan berkomitmen untuk membangun koleksi elektronik				
22.	Perpustakaan memiliki sumberdaya manusia yang mampu menggunakan layanan elektronik				

~Terima Kasih~



[illegible]

X3.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,308 ,067 36	,373* ,025 36	,317 ,059 36	,258 ,129 36	,333* ,047 36	,356* ,033 36	1 36	,507** ,002 36	,384* ,021 36	,138 ,421 36	,272 ,109 36	,346* ,039 36	,617** ,000 36
X3.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,455** ,005 36	,303 ,073 36	,659** ,000 36	,248 ,144 36	,454** ,005 36	,446** ,006 36	,507** ,002 36	1 36	,307 ,069 36	,339* ,043 36	,422* ,010 36	,339* ,043 36	,744** ,000 36
X4.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,382* ,022 36	,482** ,003 36	,215 ,208 36	,441** ,007 36	,582** ,000 36	,241 ,156 36	,384* ,021 36	,307 ,069 36	1 36	,304 ,071 36	,328 ,051 36	,304 ,071 36	,662** ,000 36
X4.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,279 ,099 36	,118 ,494 36	,218 ,201 36	-,046 ,790 36	,325 ,053 36	,165 ,336 36	,138 ,421 36	,339* ,043 36	,304 ,071 36	1 36	,273 ,107 36	,460** ,005 36	,410* ,013 36
X5.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,159 ,354 36	,161 ,349 36	,475** ,003 36	,072 ,675 36	,326 ,052 36	,388* ,019 36	,272 ,109 36	,422* ,010 36	,328 ,051 36	,273 ,107 36	1 36	,273 ,107 36	,536** ,001 36
X5.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,279 ,099 36	,118 ,494 36	,218 ,201 36	,119 ,488 36	,325 ,053 36	,258 ,129 36	,346* ,039 36	,339* ,043 36	,304 ,071 36	,460** ,005 36	,273 ,107 36	1 36	,480** ,003 36
XT	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,701** ,000 36	,606** ,000 36	,692** ,000 36	,562** ,000 36	,767** ,000 36	,605** ,000 36	,617** ,000 36	,744** ,000 36	,662** ,000 36	,410* ,013 36	,536** ,001 36	,480** ,003 36	1 36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

[illegible]

Y1.2 .3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,284 ,093 36	,274 ,105 36	,199 ,246 36	,221 ,196 36	,021 ,904 36	,222 ,194 36	1 36	,405 ,014 36	,129 ,452 36	,259 ,127 36	,108 ,532 36	-,008 ,965 36	,209 ,222 36	,270 ,111 36	,460 ,005 36	,119 ,488 36	,417 ,011 36	,135 ,431 36	,218 ,202 36	,476 ,003 36
Y1.2 .4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,286 ,091 36	,287 ,090 36	,235 ,167 36	,315 ,061 36	-,141 ,413 36	,302 ,074 36	,405 ,014 36	1 36	,169 ,326 36	,457 ,005 36	,492 ,002 36	,272 ,108 36	,261 ,125 36	,215 ,207 36	,368 ,027 36	,382 ,022 36	,253 ,137 36	,508 ,002 36	,051 ,770 36	,613 ,000 36
Y1.2 .5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,108 ,531 36	,238 ,161 36	,139 ,420 36	,190 ,266 36	,234 ,170 36	,276 ,104 36	,129 ,452 36	,169 ,326 36	1 36	,343 ,041 36	,286 ,090 36	,220 ,196 36	,433 ,008 36	,149 ,386 36	,045 ,795 36	,067 ,696 36	,196 ,252 36	,241 ,156 36	,420 ,011 36	,476 ,003 36
Y1.3 .1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,472 ,004 36	,276 ,104 36	,499 ,002 36	,170 ,322 36	,376 ,024 36	,036 ,836 36	,259 ,127 36	,457 ,005 36	,343 ,041 36	1 36	,567 ,000 36	,412 ,012 36	,380 ,022 36	,347 ,038 36	,231 ,174 36	,044 ,799 36	,171 ,317 36	,552 ,000 36	,412 ,013 36	,699 ,000 36
Y1.3 .2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,403 ,015 36	,471 ,004 36	,489 ,002 36	,387 ,020 36	,234 ,169 36	,436 ,008 36	,108 ,532 36	,492 ,002 36	,286 ,090 36	,567 ,000 36	1 36	,311 ,065 36	,376 ,024 36	,087 ,614 36	,109 ,525 36	,149 ,386 36	,082 ,636 36	,503 ,002 36	,111 ,518 36	,675 ,000 36
Y1.3 .3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,082 ,637 36	,254 ,136 36	,267 ,115 36	,318 ,059 36	,219 ,199 36	,080 ,643 36	-,008 ,965 36	,272 ,108 36	,220 ,196 36	,412 ,012 36	,311 ,065 36	1 36	,259 ,128 36	,285 ,091 36	-,030 ,861 36	,231 ,175 36	,219 ,199 36	,686 ,000 36	,268 ,114 36	,536 ,001 36
Y1.3 .4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,514 ,001 36	,523 ,001 36	,019 ,914 36	,384 ,021 36	,353 ,035 36	,330 ,049 36	,209 ,222 36	,261 ,125 36	,433 ,008 36	,380 ,022 36	,376 ,024 36	,259 ,128 36	1 36	,038 ,826 36	,320 ,057 36	,306 ,069 36	,250 ,142 36	,287 ,090 36	,321 ,056 36	,648 ,000 36
Y1.4 .1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,113 ,513 36	,296 ,079 36	,517 ,001 36	-,089 ,607 36	,072 ,678 36	-,019 ,914 36	,270 ,111 36	,215 ,207 36	,149 ,386 36	,347 ,038 36	,087 ,614 36	,285 ,091 36	,038 ,826 36	1 36	,189 ,269 36	-,070 ,683 36	,250 ,141 36	,252 ,138 36	,376 ,024 36	,403 ,015 36

Y1.4 .2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,261 ,125 36	,247 ,146 36	,143 ,407 36	,154 ,370 36	-,019 ,913 36	,072 ,678 36	,460 ,005 36	,368 ,027 36	,045 ,795 36	,231 ,174 36	,109 ,525 36	-,030 ,861 36	,320 ,057 36	,189 ,269 36	1 36	,310 ,065 36	,554 ,000 36	,132 ,443 36	,094 ,585 36	,438 ,008 36
Y1.4 .3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,090 ,602 36	,009 ,959 36	,018 ,915 36	,412 ,013 36	-,026 ,879 36	,386 ,020 36	,119 ,488 36	,382 ,022 36	,067 ,696 36	,044 ,799 36	,149 ,386 36	,231 ,175 36	,306 ,069 36	-,070 ,683 36	,310 ,065 36	1 36	,217 ,203 36	,233 ,171 36	,142 ,410 36	,394 ,017 36
Y1.5 .1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-,076 ,661 36	,334 ,047 36	,168 ,328 36	,167 ,332 36	-,106 ,539 36	-,018 ,919 36	,417 ,011 36	,253 ,137 36	,196 ,252 36	,171 ,317 36	,082 ,636 36	,219 ,199 36	,250 ,142 36	,250 ,141 36	,554 ,000 36	,217 ,203 36	1 36	,135 ,432 36	,353 ,035 36	,426 ,010 36
Y1.5 .2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,422 ,010 36	,400 ,016 36	,254 ,136 36	,249 ,143 36	,343 ,041 36	,388 ,019 36	,135 ,431 36	,508 ,002 36	,241 ,156 36	,552 ,000 36	,503 ,002 36	,686 ,000 36	,287 ,090 36	,252 ,138 36	,132 ,443 36	,233 ,171 36	,135 ,432 36	1 36	,456 ,005 36	,720 ,000 36
Y1.5 .3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,227 ,183 36	,167 ,331 36	,185 ,279 36	0,00 1,00 0 36	,491 ,002 36	0,00 1,00 0 36	,218 ,202 36	,051 ,770 36	,420 ,011 36	,412 ,013 36	,111 ,518 36	,268 ,114 36	,321 ,056 36	,376 ,024 36	,094 ,585 36	,142 ,410 36	,353 ,035 36	,456 ,005 36	1 36	,504 ,002 36
YT	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,590 ,000 36	,635 ,000 36	,427 ,009 36	,537 ,001 36	,422 ,010 36	,493 ,002 36	,476 ,003 36	,613 ,000 36	,476 ,003 36	,699 ,000 36	,675 ,000 36	,536 ,001 36	,648 ,000 36	,403 ,015 36	,438 ,008 36	,394 ,017 36	,426 ,010 36	,720 ,000 36	,504 ,002 36	1 36

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations
(Variabel Kinerja Perpustakaan (Y₂))

		Y2. 1.1	Y2. 1.2	Y2. 1.3	Y2. 1.4	Y2. 1.5	Y2. 1.2	Y2. 1.6	Y2. 1.7	Y2. 2.1	Y2. 2.2	Y2. 2.3	Y2. 2.4	Y2. 2.5	Y2. 2.6	Y2. 2.7	Y2. 2.8	Y2. 2.9	Y2. 3.1	Y2. 3.2	Y2. 3.3	Y2. 3.4	Y2. 4.1	Y2. 4.2
Y2. 1.1	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	1 36	,25 3 36	,33 8* 36	,26 3 36	,37 0* 36	,26 8 36	,64 1** 36	,25 4 36	,29 6 36	,25 8 36	,29 8 36	,15 6 36	,18 2 36	,47 8** 36	,25 7 36	,34 2* 36	,55 9** 36	,38 7* 36	,36 9* 36	,33 3* 36	,16 8 36	,40 7* 36	,58 4** 36
Y2. 1.2	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,25 3 36	1 36	,11 1 36	,40 9* 36	,46 7** 36	,26 0 36	,26 9 36	,27 0 36	,35 9* 36	,52 1** 36	,45 6** 36	,18 4 36	,36 9* 36	,42 2* 36	,23 5 36	,20 7 36	,48 3** 36	,23 9 36	,05 3 36	,47 1** 36	,24 2 36	,32 2 36	,56 6** 36
Y2. 1.3	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,33 8* 36	,11 1 36	1 36	,41 0* 36	,53 6** 36	,42 5** 36	,46 7** 36	,41 3* 36	,43 2** 36	,05 3 36	,26 7 36	,08 6 36	,32 6 36	,34 1* 36	,31 6 36	,26 8 36	,31 6 36	,45 3** 36	,40 9* 36	,16 6 36	,39 6* 36	,41 5* 36	,57 3** 36
Y2. 1.4	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,26 3 36	,40 9* 36	,41 0* 36	1 36	,50 5** 36	,42 0* 36	,44 7** 36	,56 9** 36	,47 4** 36	,40 7* 36	,61 0** 36	,39 7* 36	,55 7** 36	,67 2** 36	,19 2 36	,38 4* 36	,73 5** 36	,40 4* 36	,59 0** 36	,43 4** 36	,30 6 36	,53 6** 36	,80 4** 36

Y2. 1.5	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,37 0 [*] 36	,46 7 ^{**} 36	,53 6 ^{**} 36	,50 5 ^{**} 36	1 36	,20 9 36	,55 7 ^{**} 36	,53 8 ^{**} 36	,56 5 ^{**} 36	,39 5 [*] 36	,32 3 36	,05 8 36	,42 3 [*] 36	,42 9 ^{**} 36	,22 1 36	,50 5 ^{**} 36	,47 4 ^{**} 36	,23 6 36	,37 7 [*] 36	,29 6 36	,24 3 36	,40 6 [*] 36	,69 7 ^{**} 36
Y2. 1.6	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,26 8 36	,26 0 36	,42 5 ^{**} 36	,42 0 [*] 36	,20 9 36	1 36	,28 4 36	,16 9 36	,23 0 36	,13 4 36	,34 5 [*] 36	,02 5 36	,20 1 36	,27 4 36	,57 7 ^{**} 36	,26 7 36	,48 9 ^{**} 36	,34 1 [*] 36	,28 7 36	,41 8 [*] 36	,22 0 36	,27 1 36	,52 4 ^{**} 36
Y2. 1.7	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,64 1 ^{**} 36	,26 9 36	,46 7 ^{**} 36	,44 7 ^{**} 36	,55 7 ^{**} 36	,28 4 36	1 36	,40 3 [*] 36	,37 6 [*] 36	,21 1 36	,37 9 [*] 36	,22 7 36	,19 3 36	,50 8 ^{**} 36	,27 3 36	,36 3 [*] 36	,59 4 ^{**} 36	,41 2 [*] 36	,54 5 ^{**} 36	,35 4 [*] 36	,30 6 36	,43 2 ^{**} 36	,68 4 ^{**} 36
Y2. 2.1	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,25 4 36	,27 0 36	,41 3 [*] 36	,56 9 ^{**} 36	,53 8 ^{**} 36	,16 9 36	,40 3 [*] 36	1 36	,65 8 ^{**} 36	,37 5 [*] 36	,46 3 ^{**} 36	,10 5 36	,49 0 ^{**} 36	,41 2 [*] 36	,10 7 36	,30 5 36	,41 8 [*] 36	,43 9 ^{**} 36	,49 9 ^{**} 36	,36 5 [*] 36	,03 7 36	,48 3 ^{**} 36	,65 4 ^{**} 36
Y2. 2.2	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,29 6 36	,35 9 [*] 36	,43 2 ^{**} 36	,47 4 ^{**} 36	,56 5 ^{**} 36	,23 0 36	,37 6 [*] 36	,65 8 ^{**} 36	1 36	,34 5 [*] 36	,42 6 ^{**} 36	,09 2 36	,42 5 ^{**} 36	,34 8 [*] 36	,24 1 36	,20 4 36	,45 7 ^{**} 36	,34 5 [*] 36	,21 3 36	,28 9 36	,01 4 36	,48 8 ^{**} 36	,62 4 ^{**} 36

Y2. 2.8	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,257 ,131 36	,235 ,168 36	,316 ,060 36	,192 ,262 36	,221 ,196 36	,577** ,000 36	,273 ,108 36	,107 ,533 36	,241 ,157 36	,106 ,538 36	,397* ,016 36	,073 ,673 36	,139 ,420 36	,274 ,106 36	1 36	,192 ,262 36	,393* ,018 36	,195 ,255 36	,107 ,534 36	,631** ,000 36	,466** ,004 36	,375* ,024 36	,473** ,004 36
Y2. 2.9	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,342* ,041 36	,207 ,226 36	,268 ,114 36	,384* ,021 36	,505** ,002 36	,267 ,116 36	,363* ,029 36	,305 ,071 36	,204 ,233 36	,407* ,014 36	,388* ,019 36	,370* ,027 36	,218 ,202 36	,260 ,126 36	,192 ,262 36	1 36	,241 ,156 36	,340* ,043 36	,389* ,019 36	,249 ,143 36	,419* ,011 36	,418* ,011 36	,568** ,000 36
Y2. 3.1	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,559** ,000 36	,483** ,003 36	,316 ,060 36	,735** ,000 36	,474** ,004 36	,489** ,002 36	,594** ,000 36	,418* ,011 36	,457** ,005 36	,408* ,014 36	,612** ,000 36	,312 ,064 36	,437** ,008 36	,718** ,000 36	,393* ,018 36	,241 ,156 36	1 36	,416* ,012 36	,434** ,008 36	,577** ,000 36	,288 ,088 36	,577** ,000 36	,813** ,000 36
Y2. 3.2	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,387* ,020 36	,239 ,160 36	,453** ,005 36	,404* ,015 36	,236 ,166 36	,341* ,042 36	,412* ,013 36	,439** ,007 36	,345* ,039 36	,338* ,044 36	,435** ,008 36	,215 ,208 36	,190 ,267 36	,383* ,021 36	,195 ,255 36	,340* ,043 36	,416* ,012 36	1 36	,430** ,009 36	,199 ,245 36	,310 ,065 36	,581** ,000 36	,576** ,000 36
Y2. 3.3	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,369* ,027 36	,053 ,761 36	,409* ,013 36	,590** ,000 36	,377* ,023 36	,287 ,090 36	,545** ,001 36	,499** ,002 36	,213 ,212 36	,278 ,101 36	,379* ,023 36	,188 ,272 36	,198 ,246 36	,368* ,027 36	,107 ,534 36	,389* ,019 36	,434** ,008 36	,430** ,009 36	1 36	,259 ,128 36	,171 ,319 36	,446** ,006 36	,584** ,000 36

Y2.4.1	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,333 [*]	,471 ^{**}	,166	,434 ^{**}	,296	,418 [*]	,354 [*]	,365 [*]	,289	,389 [*]	,584 ^{**}	,200	,546 ^{**}	,290	,631 ^{**}	,249	,577 ^{**}	,199	,259	1	,498 ^{**}	,551 ^{**}	,648 ^{**}
		,047	,004	,333	,008	,080	,011	,034	,028	,088	,019	,000	,241	,001	,087	,000	,143	,000	,245	,128		,002	,000	,000
		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
Y2.4.2	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,168	,242	,396 [*]	,306	,243	,220	,306	,037	,014	,169	,380 [*]	,239	,332 [*]	,326	,466 ^{**}	,419 [*]	,288	,310	,171	,498 ^{**}	1	,329	,471 ^{**}
		,328	,155	,017	,069	,154	,196	,069	,829	,937	,324	,022	,160	,048	,052	,004	,011	,088	,065	,319	,002		,050	,004
		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
Y2.4.3	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,407 [*]	,322	,415 [*]	,536 ^{**}	,406 [*]	,271	,432 ^{**}	,483 ^{**}	,488 ^{**}	,309	,530 ^{**}	,272	,463 ^{**}	,476 ^{**}	,375 [*]	,418 [*]	,577 ^{**}	,581 ^{**}	,446 ^{**}	,551 ^{**}	,329	1	,714 ^{**}
		,014	,055	,012	,001	,014	,110	,008	,003	,003	,066	,001	,109	,004	,003	,024	,011	,000	,000	,006	,000	,050		,000
		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
Y2T	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,584 ^{**}	,566 ^{**}	,573 ^{**}	,804 ^{**}	,697 ^{**}	,524 ^{**}	,684 ^{**}	,654 ^{**}	,624 ^{**}	,568 ^{**}	,738 ^{**}	,410 [*]	,577 ^{**}	,710 ^{**}	,473 ^{**}	,568 ^{**}	,813 ^{**}	,576 ^{**}	,584 ^{**}	,648 ^{**}	,471 ^{**}	,714 ^{**}	1
		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,013	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	
		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

a. Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	36	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X _{1.1}	29,39	21,502	,612	,835
X _{1.2}	29,14	23,037	,523	,842
X _{1.3}	29,25	21,393	,596	,836
X _{2.1}	29,50	22,200	,430	,851
X _{2.2}	29,53	20,885	,692	,828
X _{2.3}	29,08	22,250	,497	,844
X _{3.1}	28,72	22,549	,523	,842
X _{3.2}	28,81	21,133	,665	,831
X _{4.1}	28,86	22,294	,577	,838
X _{4.2}	28,53	24,942	,343	,852
X _{5.1}	28,69	23,590	,448	,847
X _{5.2}	28,53	24,656	,417	,850

b. Kualitas Layanan (Y1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	36	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1.1	47,36	54,066	,507	,854
Y1.1.2	47,58	54,821	,573	,851
Y1.1.3	47,22	57,035	,341	,860
Y1.1.4	46,86	55,380	,456	,856
Y1.2.1	47,06	57,425	,343	,860
Y1.2.2	47,47	56,199	,412	,858
Y1.2.3	46,81	56,561	,396	,858
Y1.2.4	46,92	54,479	,542	,852
Y1.2.5	47,00	56,686	,399	,858
Y1.3.1	47,53	53,513	,641	,848
Y1.3.2	47,44	52,711	,603	,849
Y1.3.3	47,33	55,257	,453	,856
Y1.3.4	47,14	54,409	,586	,851
Y1.4.1	46,92	57,907	,330	,860
Y1.4.2	46,78	57,549	,367	,859
Y1.4.3	46,61	57,673	,312	,861
Y1.5.1	46,92	57,450	,349	,860
Y1.5.2	47,31	53,133	,665	,847
Y1.5.3	47,25	56,593	,433	,857

c. Kinerja Perpustakaan (Y2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	36	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1.1	51,36	70,009	,527	,915
Y2.1.2	51,14	70,752	,512	,915
Y2.1.3	51,22	69,435	,507	,915
Y2.1.4	51,69	66,618	,770	,909
Y2.1.5	51,44	67,797	,647	,912
Y2.1.6	51,11	70,559	,459	,916
Y2.1.7	51,36	69,209	,640	,912
Y2.2.1	51,42	69,850	,609	,913
Y2.2.2	51,00	69,657	,572	,914
Y2.2.3	50,89	70,502	,512	,915
Y2.2.4	51,56	68,483	,700	,911
Y2.2.5	51,08	72,250	,341	,919
Y2.2.6	51,06	69,540	,513	,915
Y2.2.7	51,58	67,736	,662	,912
Y2.2.8	50,61	72,644	,424	,916
Y2.2.9	51,19	69,761	,505	,915
Y2.3.1	51,78	66,521	,780	,909
Y2.3.2	50,53	73,913	,553	,916
Y2.3.3	51,00	71,371	,540	,914
Y2.4.1	50,58	71,279	,612	,913
Y2.4.2	50,61	74,130	,440	,917
Y2.4.3	50,44	72,883	,695	,914

Lampiran 5. Tabulasi Data Identitas Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan/Profesi	Jenjang Pendidikan Terakhir	Intensitas Penggunaan/Pemberian Pelayanan*
1	Pandu Permadi	2	1	1	3	5
2	Pradita Sigit	2	1	1	3	5
3	Masrukin	3	1	1	1	5
4	Lusti Widiarini	2	2	1	-	5
5	Nurokhim	2	1	1	2	5
6	Novan Suwito	2	1	1	3	5
7	Maryami	2	2	1	1	5
8	Mohammad Rochani	2	1	1	2	5
9	M. Hendra Puguh	2	1	1	3	5
10	Moch. Husen Bagus	3	1	1	2	5
11	Suprpto	2	1	1	2	5
12	Noviyanti	1	2	1	1	5
13	Moch. Abdul Faqih	2	1	1	2	5
14	Burhanuddin	2	1	1	2	5
15	Aldi Dimas	1	1	1	-	5
16	M. Abu Rizal Bahri	2	1	1	3	5
17	Bibit Pujiono	3	1	1	1	5

18	Much. Subchan	3	1	1	3	5
19	Krisna Putra Prasetya	1	1	1	3	5
20	Jamal Ruddin	2	1	1	2	5
21	Achmat Mucklison	2	1	1	-	1
22	Sumarji	4	1	1	-	1
23	Dewi Prihatin	2	2	1	2	1
24	Ngadenan	3	1	1	-	1
25	Mohamad Nasirudin	1	1	1	1	1
26	Supriyadi	4	1	1	2	1
27	Aris Setiawan	2	1	1	2	1
28	Riska Damayanti	2	2	1	3	1
29	Nanang Nuryoko	3	1	1	1	1
30	Nanang Wiyanto	1	1	1	3	1
31	Moch. Arief Rahman	2	1	1	2	1
32	Dyah Ayu Setyaningsih	2	2	1	2	1
33	Hidayani	3	2	1	3	1
34	M. Daimul Iksan*	4	1	3	5	5
35	Santoso Mahargono*	4	1	3	5	5
36	Fedy Losysius Subagyo*	4	1	3	4	5

(*) : Pustakawan Layanan Pojok Braille

Lampiran 6. Hasil Distribusi Frekuensi Identitas Responden

Statistics						
		Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan/ Profesi	Jenjang Pendidikan Terakhir	Intensitas Penggunaan/ Pemberian Pelayanan
N	Valid	36	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0	0

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 20 Tahun	5	13,9	13,9	13,9
	21 - 30 Tahun	19	52,8	52,8	66,7
	31 - 40 Tahun	7	19,4	19,4	86,1
	41 - 50 Tahun	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	29	80,6	80,6	80,6
	Perempuan	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Pekerjaan/Profesi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	33	91,7	91,7	91,7
	PNS	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Jenjang Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah	5	13,9	13,9	13,9
	SD	6	16,7	16,7	30,6
	SMP	12	33,3	33,3	63,9
	SMA/SMK	10	27,8	27,8	91,7
	Diploma	1	2,8	2,8	94,4
	Sarjana	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Intensitas Penggunaan Layanan Pojok Braille

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	13	36,1	36,1	36,1
	5,00	23	63,9	63,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

No	Kinerja Perpustakaan (Y2)																						
	Y2.1.1	Y2.1.2	Y2.1.3	Y2.1.4	Y2.1.5	Y2.1.6	Y2.1.7	Y2.2.1	Y2.2.2	Y2.2.3	Y2.2.4	Y2.2.5	Y2.2.6	Y2.2.7	Y2.2.8	Y2.2.9	Y2.3.1	Y2.3.2	Y2.3.3	Y2.4.1	Y2.4.2	Y2.4.3	Y2 Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	75
2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	45
3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	1	1	3	3	1	3	2	3	3	3	42
4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	55
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
6	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	55
7	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	51
8	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	55
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	71
10	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	47
11	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	3	3	3	40
12	1	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	52
13	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	52
14	2	3	1	1	1	3	2	2	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	44
15	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	3	1	1	3	2	3	3	3	42
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	68
17	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	55
18	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	53
19	2	3	2	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	2	3	3	3	47
20	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	46
21	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	52
22	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	45
23	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	51
24	2	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	58
25	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	47
26	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	55
27	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	49

28	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	49
29	3	1	3	2	2	3	3	1	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	49
30	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	56
31	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	51
32	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	49
33	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	57
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	68
35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	70
36	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62



No	Kualitas Layanan (Y1)																			
	Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.1.3	Y1.1.4	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.2.3	Y1.2.4	Y1.2.5	Y1.3.1	Y1.3.2	Y1.3.3	Y1.3.4	Y1.4.1	Y1.4.2	Y1.4.3	Y1.5.1	Y1.5.2	Y1.5.3	Y1 Total
1	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	54
2	1	3	2	2	2	2	3	2	4	1	1	2	2	3	3	1	3	2	2	41
3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	43
4	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	47
5	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	51
6	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	43
7	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	47
8	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	46
9	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	62
10	1	1	3	1	1	2	3	3	2	2	1	3	1	4	3	4	3	3	3	44
11	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	39
12	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	47
13	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	52
14	1	1	3	4	3	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	3	3	2	2	43
15	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	1	1	33
16	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	56
17	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
18	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	61
19	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	44
20	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	43
21	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	45

22	2	3	3	3	1	3	4	3	2	1	3	1	2	3	3	3	4	1	2	47
23	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	51
24	3	1	2	2	2	1	4	4	2	3	1	2	2	3	4	3	3	2	2	46
25	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	54
26	3	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	52
27	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	4	3	3	2	2	51
28	3	2	2	3	3	3	4	3	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	49
29	2	1	1	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	4	3	2	3	47
30	2	2	1	4	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	4	2	2	1	44
31	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	4	4	3	1	2	48
32	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	52
33	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	52
34	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	67
35	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	66
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	68

Lampiran 7. Tabulasi Data Jawaban Responden

No	Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X1)												
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	X1 Total
1	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	38
2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3	1	3	27
3	1	2	1	1	1	2	3	1	3	3	3	3	24
4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	31
5	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	31
6	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	26
7	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	28
8	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	31
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37
10	2	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	27
11	1	2	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3	25
12	1	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	27
13	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	30
14	2	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	27
15	2	1	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	24
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37
17	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	30
18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	31
19	2	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	29
20	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	28
21	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	34
22	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	27
23	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32
24	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	40
25	2	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	27
26	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	39
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
28	2	2	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	27
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39
30	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	31
31	3	2	3	1	2	4	3	2	2	3	3	3	31
32	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	31
33	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	36
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	40
35	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	41
36	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	39

Lampiran 8. Hasil Analisis Deskriptif

Statistics (Penerapan Inovasi Layanan Pojok Braille (X))

		X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2
N	Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	2,25	2,50	2,39	2,14	2,11	2,56	2,92	2,83	2,78	3,11	2,94	3,11
	Mode	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	16,7	16,7	16,7
	2	16	44,4	44,4	61,1
	3	13	36,1	36,1	97,2
	4	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	5,6	5,6	5,6
	2	14	38,9	38,9	44,4
	3	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	13,9	13,9	13,9
	2	14	38,9	38,9	52,8
	3	15	41,7	41,7	94,4
	4	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	27,8	27,8	27,8
	2	12	33,3	33,3	61,1
	3	13	36,1	36,1	97,2
	4	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	25,0	25,0	25,0
2	14	38,9	38,9	63,9
3	13	36,1	36,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	11,1	11,1	11,1
2	10	27,8	27,8	38,9
3	20	55,6	55,6	94,4
4	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	5,6	5,6	5,6
2	4	11,1	11,1	16,7
3	25	69,4	69,4	86,1
4	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	5,6	5,6	5,6
2	8	22,2	22,2	27,8
3	20	55,6	55,6	83,3
4	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2,8	2,8	2,8
2	10	27,8	27,8	30,6
3	21	58,3	58,3	88,9
4	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2,8	2,8	2,8
3	30	83,3	83,3	86,1
4	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

X5.1

		Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2,8		2,8	2,8
	2	4	11,1		11,1	13,9
	3	27	75,0		75,0	88,9
	4	4	11,1		11,1	100,0
	Total	36	100,0		100,0	

X5.2

		Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,8		2,8	2,8
	3	30	83,3		83,3	86,1
	4	5	13,9		13,9	100,0
	Total	36	100,0		100,0	



Statistics
(Kualitas Layanan (Y1))

	Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.1.3	Y1.1.4	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.2.3	Y1.2.4	Y1.2.5	Y1.3.1	Y1.3.2	Y1.3.3	Y1.3.4	Y1.4.1	Y1.4.2	Y1.4.3	Y1.5.1	Y1.5.2	Y1.5.3
N Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2,39	2,17	2,53	2,89	2,69	2,28	2,94	2,83	2,75	2,22	2,31	2,42	2,61	2,83	2,97	3,14	2,83	2,44	2,50
Mode	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3

Y1.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	16,7	16,7	16,7
2	14	38,9	38,9	55,6
3	12	33,3	33,3	88,9
4	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Y1.1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	16,7	16,7	16,7
2	19	52,8	52,8	69,4
3	10	27,8	27,8	97,2
4	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Y1.1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	13,9	13,9	13,9
2	8	22,2	22,2	36,1
3	22	61,1	61,1	97,2
4	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Y1.1.4

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	1	2,8	2,8	2,8
	2	11	30,6	30,6	33,3
	3	15	41,7	41,7	75,0
	4	9	25,0	25,0	100,0
To tal		36	100,0	100,0	

Y1.2.1

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	2	5,6	5,6	5,6
	2	10	27,8	27,8	33,3
	3	21	58,3	58,3	91,7
	4	3	8,3	8,3	100,0
To tal		36	100,0	100,0	

Y1.2.2

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	5	13,9	13,9	13,9
	2	18	50,0	50,0	63,9
	3	11	30,6	30,6	94,4
	4	2	5,6	5,6	100,0
To tal		36	100,0	100,0	

Y1.2.3

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	2	5,6	5,6	5,6
	2	5	13,9	13,9	19,4
	3	22	61,1	61,1	80,6
	4	7	19,4	19,4	100,0
To tal		36	100,0	100,0	

Y1.2.4

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	2	5,6	5,6	5,6
	2	9	25,0	25,0	30,6
	3	18	50,0	50,0	80,6
	4	7	19,4	19,4	100,0
To tal		36	100,0	100,0	

Y1.2.5

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	1	2,8	2,8	2,8
	2	12	33,3	33,3	36,1
	3	18	50,0	50,0	86,1
	4	5	13,9	13,9	100,0
To tal		36	100,0	100,0	

Y1.3.1

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	7	19,4	19,4	19,4
	2	15	41,7	41,7	61,1
	3	13	36,1	36,1	97,2
	4	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y1.3.2

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	8	22,2	22,2	22,2
	2	12	33,3	33,3	55,6
	3	13	36,1	36,1	91,7
	4	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y1.3.3

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	6	16,7	16,7	16,7
	2	11	30,6	30,6	47,2
	3	17	47,2	47,2	94,4
	4	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y1.3.4

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	2	5,6	5,6	5,6
	2	14	38,9	38,9	44,4
	3	16	44,4	44,4	88,9
	4	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y1.4.1

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	1	2,8	2,8	2,8
	2	8	22,2	22,2	25,0
	3	23	63,9	63,9	88,9
	4	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y1.4.2

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	2	8	22,2	22,2	22,2
	3	21	58,3	58,3	80,6
	4	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y1.4.3

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	1	2,8	2,8	2,8
	2	4	11,1	11,1	13,9
	3	20	55,6	55,6	69,4
	4	11	30,6	30,6	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Y1.5.1

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	1	2,8	2,8	2,8
	2	9	25,0	25,0	27,8
	3	21	58,3	58,3	86,1
	4	5	13,9	13,9	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Y1.5.2

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	4	11,1	11,1	11,1
	2	15	41,7	41,7	52,8
	3	14	38,9	38,9	91,7
	4	3	8,3	8,3	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Y1.5.3

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumu lative Percen t
Valid	1	4	11,1	11,1	11,1
	2	10	27,8	27,8	38,9
	3	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Statistics
(Kinerja Perpustakaan (Y2))

	Y2.1.1	Y2.1.2	Y2.1.3	Y2.1.4	Y2.1.5	Y2.1.6	Y2.1.7	Y2.2.1	Y2.2.2	Y2.2.3	Y2.2.4	Y2.2.5	Y2.2.6	Y2.2.7	Y2.2.8	Y2.2.9	Y2.3.1	Y2.3.2	Y2.3.3	Y2.4.1	Y2.4.2	Y2.4.3
N Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2,1	2,4	2,3	1,8	2,1	2,4	2,1	2,1	2,5	2,6	2,0	2,4	2,5	1,9	2,9	2,3	1,7	3,0	2,5	2,9	2,9	3,1
Mode	9	2	3	6	1	4	9	4	6	7	0	7	0	7	4	6	8	3	6	7	4	1
	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3

Y2.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	16,7	16,7	16,7
2	17	47,2	47,2	63,9
3	13	36,1	36,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Y2.1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	8,3	8,3	8,3
2	15	41,7	41,7	50,0
3	18	50,0	50,0	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Y2.1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	13,9	13,9	13,9
2	16	44,4	44,4	58,3
3	13	36,1	36,1	94,4
4	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Y2.1.4

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	13	36,1	36,1	36,1
	2	15	41,7	41,7	77,8
	3	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.1.5

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	9	25,0	25,0	25,0
	2	14	38,9	38,9	63,9
	3	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.1.6

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	4	11,1	11,1	11,1
	2	13	36,1	36,1	47,2
	3	18	50,0	50,0	97,2
	4	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.1.7

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	5	13,9	13,9	13,9
	2	19	52,8	52,8	66,7
	3	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.2.1

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	5	13,9	13,9	13,9
	2	21	58,3	58,3	72,2
	3	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.2.2

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	2	5,6	5,6	5,6
	2	14	38,9	38,9	44,4
	3	18	50,0	50,0	94,4
	4	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.2.3

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	2	5,6	5,6	5,6
	2	10	27,8	27,8	33,3
	3	22	61,1	61,1	94,4
	4	2	5,6	5,6	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Y2.2.4

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	8	22,2	22,2	22,2
	2	20	55,6	55,6	77,8
	3	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.2.5

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	4	11,1	11,1	11,1
	2	11	30,6	30,6	41,7
	3	21	58,3	58,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.2.6

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	4	11,1	11,1	11,1
	2	12	33,3	33,3	44,4
	3	18	50,0	50,0	94,4
	4	2	5,6	5,6	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Y2.2.7

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	11	30,6	30,6	30,6
	2	15	41,7	41,7	72,2
	3	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.2.8

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	2	6	16,7	16,7	16,7
	3	26	72,2	72,2	88,9
	4	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.2.9

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	5	13,9	13,9	13,9
	2	14	38,9	38,9	52,8
	3	16	44,4	44,4	97,2
	4	1	2,8	2,8	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Y2.3.1

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	1	15	41,7	41,7	41,7
	2	14	38,9	38,9	80,6
	3	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.3.2

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	2	1	2,8	2,8	2,8
	3	33	91,7	91,7	94,4
	4	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.3.3

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	2	17	47,2	47,2	47,2
	3	18	50,0	50,0	97,2
	4	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.4.1

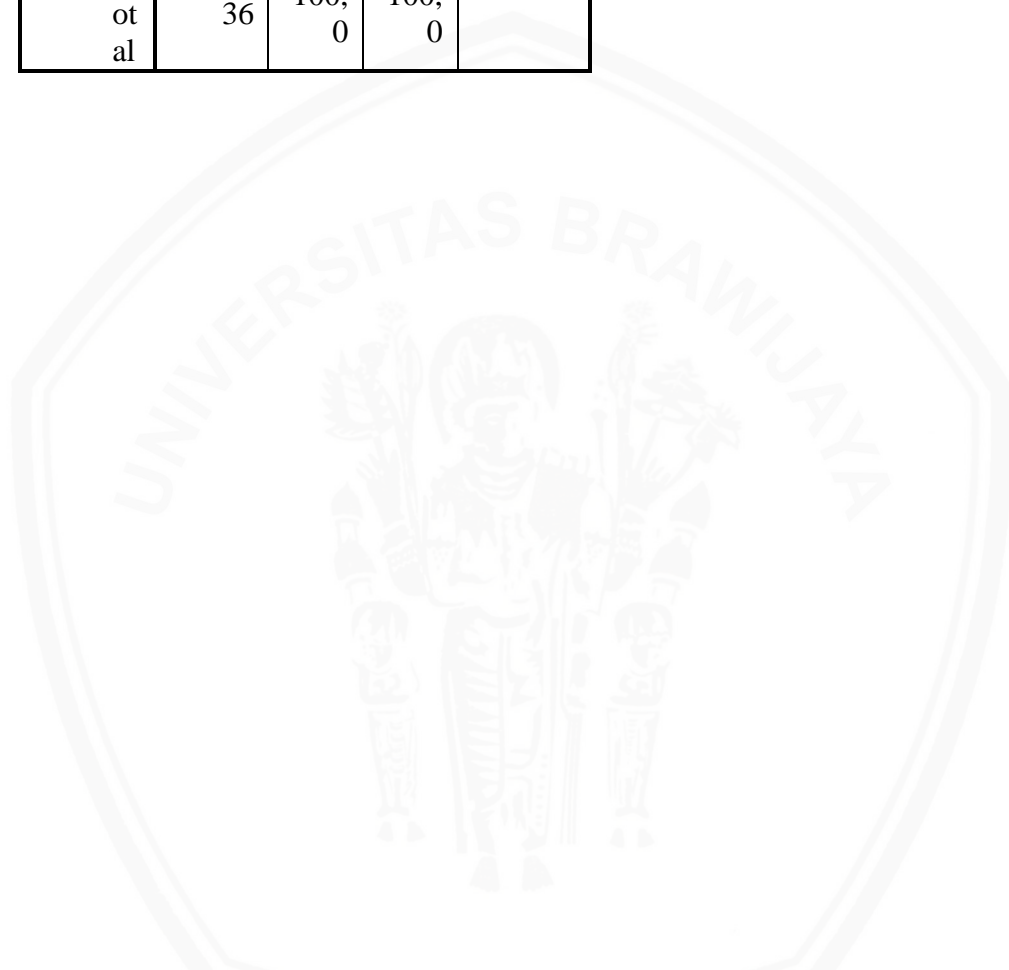
		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	2	5	13,9	13,9	13,9
	3	27	75,0	75,0	88,9
	4	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.4.2

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumul ative Percen t
Valid	2	3	8,3	8,3	8,3
	3	32	88,9	88,9	97,2
	4	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Y2.4.3

		Frequ ency	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Val 3		32	88,9	88,9	88,9
id 4		4	11,1	11,1	100,0
T ot al		36	100, 0	100, 0	



Lampiran 9. Hasil Analisis Jalur

A. Pengujian Sub-Struktur 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Inovasi (X) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan (Y1)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,679 ^a	,461	,445	5,847

a. Predictors: (Constant), Penerapan Inovasi (X)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	994,402	1	994,402	29,087	,000 ^b
	Residual	1162,348	34	34,187		
	Total	2156,750	35			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan (Y1)

b. Predictors: (Constant), Penerapan Inovasi (X)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,969	6,156		2,757	,009
	Penerapan Inovasi (X)	1,036	,192	,679	5,393	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan (Y1)

B. Pengujian Sub-Struktur 2 dan 3

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan (Y1), Penerapan Inovasi (X) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Perpustakaan (Y2)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	,635	,613	5,448

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (Y1), Penerapan Inovasi (X)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1707,421	2	853,710	28,763	,000 ^b
	Residual	979,468	33	29,681		
	Total	2686,889	35			

a. Dependent Variable: Kinerja Perpustakaan (Y2)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (Y1), Penerapan Inovasi (X)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,013	6,344		,948	,350
	Penerapan Inovasi (X)	,782	,244	,459	3,207	,003
	Kualitas Layanan (Y1)	,458	,160	,411	2,868	,007

a. Dependent Variable: Kinerja Perpustakaan (Y2)

Lampiran 10. Curriculum Vitae

CURRICULUM VITAE

**I. Identitas Diri**

Nama : Angraini Ayu Wulandari
 Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 30 Mei 1996
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Jalan Ichwan Ridwan Rais IX/137, RT.03 RW.04,
 Kelurahan Tanjungrejo, Kecamatan Sukun, Kota
 Malang
 Nomor Telepon : 083848245561
 E-mail : angraini30596@gmail.com

II. Pendidikan Formal

No.	Jenjang	Tahun
1.	TK Brawijaya Asri 2 Malang	2000-2002
2.	SDN Tanjungrejo 2 Malang	2002-2008
3.	SMPN 8 Malang	2008-2011
4.	SMAN 1 Malang	2011-2014
5.	Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang	2014-Sekarang

III. Pendidikan Non Formal

No.	Keterangan	Tempat	Instansi
1.	Magang Berbasis Kompetensi	Malang	Kantor Imigrasi Kelas I Malang
2.	Pendidikan dan Pelatihan Komputer Ms. Office 2010	Malang	<i>Ganeca Computer & Languages Course</i>